



**UNIVERSIDAD CATÓLICA SAN PABLO**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICO EMPRESARIALES Y  
HUMANAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS**

**TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL**

**PROPUESTA DE UN MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA LA  
ASOCIACIÓN SUYAY WASI HOGAR DE ESPERANZA ONG**

**PRESENTADA POR LA BACHILLER:**

**SANDRA VICTORIA BOZA GONZALEZ**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE**

**LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS**

**ASESOR: OSCAR HORACIO RAMIREZ LAZO**

**AREQUIPA, PERÚ**

**2019**

## **DEDICATORIA**

Agradezco en primer lugar a Dios ya que sin él no sería posible nada, a mis padres por apoyarme incondicionalmente y confiar siempre en mí; en especial se la dedico a todos los niños, sobre todo aquellos que pasaron por alguna enfermedad luchando hasta el final y a los que aún siguen en la lucha para curarse.

## **AGRADECIMIENTOS**

Agradezco a la Presidenta de la Asociación Suyay Wasi Hogar de Esperanza ONG por darme la oportunidad de realizar una propuesta para la asociación y a cada una de las personas que realizan una labor maravillosa dentro de ella.

## INDICE

	pág.
<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>3</b>
<b>CAPÍTULO I.....</b>	<b>5</b>
<b>PLANTEAMIENTO TEORICO.....</b>	<b>5</b>
<b>1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....</b>	<b>5</b>
1.1.1 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA. ....	5
<b>1.2 FORMULACIÓN DE PREGUNTAS.....</b>	<b>8</b>
1.2.1 PREGUNTA GENERAL. ....	8
1.2.2 PREGUNTAS ESPECÍFICAS.....	8
<b>1.3 FORMULACIÓN DE OBJETIVOS.....</b>	<b>9</b>
1.3.1 OBJETIVO GENERAL. ....	9
1.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	9
<b>1.4 JUSTIFICACIÓN.....</b>	<b>10</b>
1.4.1 JUSTIFICACIÓN TEÓRICA. ....	10
1.4.2 JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA. ....	10
1.4.3 JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA.....	11
1.4.4 JUSTIFICACIÓN SOCIAL. ....	11
<b>1.5 VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>11</b>
<b>1.6 LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>12</b>
<b>CAPÍTULO II .....</b>	<b>13</b>
<b>MARCO DE REFERENCIA .....</b>	<b>13</b>
<b>2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>13</b>
<b>2.2 MARCO CONCEPTUAL.....</b>	<b>15</b>
2.2.1 CONTROL. ....	15
2.2.2 DIRECCIÓN. ....	16
2.2.3 ESTRATEGIA. ....	17
2.2.4 ÉTICA. ....	17
2.2.5 FILANTROPÍA.....	18
2.2.6 ORGANIZACIÓN NO GUBERNAMENTAL (ONG). ....	18
2.2.7 ORGANIZACIÓN. ....	18
2.2.8 PLANEACIÓN. ....	19
2.2.9 RESPONSABILIDAD SOCIAL. ....	20

<b>2.3 MARCO O BASE TEÓRICA .....</b>	<b>20</b>
2.3.1 ADMINISTRACIÓN.....	20
2.3.1.1 DEFINICIÓN.....	20
2.3.1.2 UTILIDAD O IMPORTANCIA.....	21
2.3.1.3 FASES DEL PROCESO ADMINISTRATIVO.....	21
2.3.2 PLANEACIÓN.....	22
2.3.3 ORGANIZACIÓN.....	23
2.3.4 DIRECCIÓN.....	26
2.3.5 CONTROL.....	27
2.3.6 RELACIONES PÚBLICAS.....	29
2.3.7 RELACIONES ENTRE EMPRESA Y ONG.....	29
<b>2.4 ASOCIACIÓN SUYAY WASI HOGAR DE ESPERANZA ONG.....</b>	<b>29</b>
2.4.1 HISTORIA .....	29
2.4.2 VOLUNTARIADO.....	33
2.4.3 LABOR SOCIAL:.....	34
<b>2.4.4 APOYO ESPIRITUAL.....</b>	<b>34</b>
<b>CAPÍTULO III.....</b>	<b>35</b>
<b>PLANTEAMIENTO METODOLÓGICO .....</b>	<b>35</b>
<b>3.1 TIPO DE ESTUDIO O ALCANCE DE LA INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>35</b>
<b>3.2 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>35</b>
<b>3.3 MÉTODO DE INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>35</b>
<b>3.4 FUENTES.....</b>	<b>35</b>
3.4.1 PRIMARIAS .....	35
3.4.2 SECUNDARIAS.....	36
<b>3.5 POBLACIÓN Y MUESTRA .....</b>	<b>36</b>
<b>3.6 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS .....</b>	<b>36</b>
<b>3.7 PROCESAMIENTO Y TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN.....</b>	<b>37</b>
<b>CAPÍTULO IV .....</b>	<b>38</b>
<b>RESULTADOS DE LAS ENTREVISTAS REALIZADAS A VOLUNTARIAS Y COLABORADORAS DE LA ASOCIACIÓN SUYAY WASI HOGAR DE ESPERANZA ONG .....</b>	<b>38</b>
<b>4.1 TEMAS.....</b>	<b>38</b>
4.1.1 TEMA 1: OBJETIVOS MÁS IMPORTANTES DE LA ONG.....	38

4.1.2 TEMA 2: OPINIONES ACERCA DE LA GESTIÓN Y REALIZACIÓN DE PROYECTOS DE CÓMO OPERAN LAS ONGS. ....	39
4.1.3 TEMA 3: VALORES QUE CONSIDERAN ESTAR PRESENTES EN SUYAY WASI.....	39
4.1.4 TEMA 4: OPINIÓN ACERCA DE LA IMPORTANCIA DE LOS PRINCIPIOS EN LA ASOCIACIÓN ONG Y CUALES PODRÍAN ADECUARSE A ESTA.	40
4.1.5 TEMA 5: INTEGRANTES DE ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL QUE ELLAS CONSIDERAN NECESARIOS. ....	41
4.1.6 TEMA 6: CONSIDERACIONES ACERCA DEL CONTROL EN LA ASOCIACIÓN ONG. ....	41
4.1.7 TEMA 7: AMENAZAS PARA LA ASOCIACIÓN ONG. ....	42
4.1.8 TEMA 8: FORTALEZAS DE SUYAY WASI.....	43
4.1.9 TEMA 9: OPORTUNIDADES QUE APROVECHA Y DEBERÍA APROVECHAR SUYAY WASI. ....	43
4.1.10 TEMA 10: DEBILIDADES DE LA ASOCIACIÓN ONG.....	44
4.1.11 TEMA 11: LÍNEA ÉTICA QUE DEBE SEGUIR SUYAY WASI.....	44
4.1.12 TEMA 12: SUYAY WASI DEBERÍA MEJORAR.....	44
4.1.13 TEMA 13: POTENCIAR DESEMPEÑO DE LOS INTEGRANTES DE SUYAY WASI.....	45
4.1.14 TEMA 14: DIRECCIÓN DE LA ORGANIZACIÓN.....	46
4.1.15 TEMA 15: ESTRATEGIAS A APLICARSE PARA EL FUTURO.....	46
CAPÍTULO V.....	47
PROPUESTA DE MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA .....	47
5.1 DECISIONES ESTRATÉGICAS .....	48
5.1.1 MISIÓN.....	48
5.1.2 VISIÓN .....	48
5.1.3 VALORES .....	48
5.1.4 PROPÓSITO .....	49
5.1.5 PRINCIPIOS .....	50
5.1.6 OBJETIVOS.....	50
5.1.6.1 OBJETIVOS GENERALES DE LA ASOCIACIÓN. ....	50
5.1.6.2 OBJETIVOS A CORTO PLAZO. ....	51
5.1.6.3 OBJETIVOS A MEDIANO PLAZO.....	51
5.1.6.4 OBJETIVOS A LARGO PLAZO.....	52

<b>5.2 PLANEACIÓN</b>	<b>52</b>
5.2.1 ANALISIS SITUACIONAL DE LA ASOCIACIÓN.	52
5.2.1.1 FACTORES INTERNOS	52
5.2.1.2 FACTORES EXTERNOS	53
5.2.2 FODA CRUZADO	55
5.2.3 ESTRATÉGIAS PLANTEADAS	56
5.2.3.1 ESTRATÉGIA FO (FORTALEZAS – OPORTUNIDADES)	56
5.2.3.2 ESTRATÉGIA DO (DEBILIDADES Y OPORTUNIDADES)	58
5.2.3.3 ESTRATÉGIA FA (FORTALEZAS – AMENAZAS)	60
5.2.3.4 ESTRATÉGIA DA (DEBILIDADES – AMENAZAS)	63
<b>5.3 ORGANIZACIÓN</b>	<b>64</b>
5.3.1 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	64
5.3.2 RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN	67
5.3.2.1 PROCESO DE RECLUTAMIENTO	67
5.3.2.2 PROCESO DE SELECCIÓN DEL PERSONAL	72
5.3.3 PERFIL DEL PUESTO	78
5.3.4 DESCRIPCIÓN DE LOS TRABAJOS Y PUESTOS	82
5.3.5 CAPACITACIÓN Y DESARROLLO	88
5.3.6 EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	89
<b>5.4 DIRECCIÓN</b>	<b>92</b>
5.4.1 MOTIVACIÓN ORGANIZACIONAL	92
5.4.2 LIDERAZGO TRASCENDENTE	95
5.4.3 EQUIPO	96
5.4.4 COMUNICACIÓN	99
<b>5.5 ÉTICA</b>	<b>105</b>
<b>5.6 RELACIONES PÚBLICAS</b>	<b>123</b>
<b>5.7 RELACIONES Y CONVENIOS CON EMPRESAS</b>	<b>154</b>
<b>5.8 CONTROL</b>	<b>164</b>
5.8.1 CONTROL DE ACTIVIDADES	165
5.8.2 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES	169
<b>CONCLUSIONES</b>	<b>173</b>
<b>RECOMENDACIONES</b>	<b>175</b>
<b>BIBLIOGRAFIA</b>	<b>177</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>181</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

	pág.
Tabla 1 Estructura de Modelo de Gestión Administrativa.....	47
Tabla 2 FODA cruzado .....	55
Tabla 3 Descripción del Perfil del Voluntario .....	79
Tabla 4 Descripción del Perfil del Colaborador .....	80
Tabla 5 Descripción del Perfil del coordinado(a) .....	81
Tabla 6 Manual de Organización de funciones del Presidente. ....	82
Tabla 7 Manual de Organización de funciones del vicepresidente.....	83
Tabla 8 Manual de Organización de funciones del secretario. ....	84
Tabla 9 Manual de Organización de funciones del coordinador del voluntariado. ....	85
Tabla 10 Manual de Organización de funciones del voluntario. ....	86
Tabla 11 Manual de Organización de funciones del colaborador.....	87
Tabla 12 Descripción de talleres, charlas, cursos o capacitaciones .....	88
Tabla 13 Programa para motivar al personal. ....	92
Tabla 14 Propuesta de charlas a pacientes/padres con profesionales o personas capacitadas .	97
Tabla 15 Información básica a conocer del paciente. ....	98
Tabla 16 Modelo de cronograma de reuniones anuales. ....	99
Tabla 17 Modelo de reporte de entrega de donaciones a pacientes .....	100
Tabla 18 Modelo de cuadro de tabla de reporte de donaciones entregadas en el mes.....	101
Tabla 19 Modelo de tabla de base de datos informática básica del paciente.....	102
Tabla 20 Tabla informática del Código de Ética. ....	106
Tabla 21 Propuesta de crear una página web.....	124
Tabla 22 Propuesta que muestra la información acerca del uso del Gmail. ....	125
Tabla 23 Propuesta para la creación de un video institucional.....	129
Tabla 24 Propuesta de mejora de la página en Facebook. ....	130
Tabla 25 Beneficios y objetivos de crear un perfil de Instagram. ....	131
Tabla 26 Beneficios y objetivos de tener una cuenta en YouTube.....	132
Tabla 27 Perfiles sugeridos para contactar a un personaje público. ....	133
Tabla 28 Propuesta de asociaciones, instituciones y ONGs a relacionarse. ....	134
Tabla 29 Propuesta del uso del Hashtag en redes sociales. ....	136
Tabla 30 Lista de posibles ferias a participar.....	137
Tabla 31 Posibles campañas a realizar Suyay Wasi. ....	138
Tabla 32 Propuesta de lista de profesionales y/o expertos para dar apoyo a la asociación ...	147
Tabla 33 Modelo de base de datos de profesionales y/o expertos. ....	148
Tabla 34 Modelo de base de datos de las personas aportantes. ....	150
Tabla 35 Modelo de base de datos de instituciones aportantes. ....	151
Tabla 36 Modelo de base de datos de las asociaciones aportantes. ....	152
Tabla 37 Modelo de base de datos de las agrupaciones aportantes. ....	153
Tabla 38 Propuesta de empresas de Arequipa que puedan apoyar. ....	155
Tabla 39 Propuesta de empresas internacionales de Arequipa que puedan apoyar.....	156
Tabla 40 Propuesta de empresas de diferentes rubros para realización de campañas .....	157
Tabla 41 Propuesta de actividades a realizarse con empresas de distintos rubros.....	158
Tabla 42 Tabla de control de actividades. ....	165
Tabla 43 Propuesta de Cronograma de Actividades. ....	169



## ÍNDICE DE FIGURAS

	<b>pág.</b>
Figura 1. Estructura organizacional actual.....	65
Figura 2. Estructura organizacional a futuro.....	66
Figura 3. Flujograma de proceso de reclutamiento con la modalidad de invitación por publicación de Facebook.....	69
Figura 4. Flujograma de proceso de reclutamiento para voluntarios y/o colaboradores por Facebook.....	71
Figura 5. Flujograma de proceso de selección para los voluntarios. ....	75
Figura 6. Flujograma de proceso de selección para colaboradores. ....	77
Figura 7. Diploma de reconocimiento. ....	93
Figura 8. Fotografía que muestra el saludo de cumpleaños dedicado para un voluntario(a)...	94
Figura 9. Perfil del grupo de WhatsApp creado para inducción.....	103
Figura 10. Perfil del grupo de WhatsApp creado para voluntarios.....	104
Figura 11. Flujograma de proceso entrega de donación a voluntario(a).....	111
Figura 12. Flujograma de proceso entrega de donación a coordinadora. ....	113
Figura 13. Flujograma de proceso entrega de donaciones grandes. ....	115
Figura 14. Fotografías que muestran la entrega de donaciones. ....	117
Figura 15. Modelo de registro de compras.. ....	119
Figura 16. Modelo de registro de ventas e ingresos.....	120
Figura 17. Modelo Balance General. ....	121
Figura 18. Libro diario. ....	122
Figura 19. Publicación en Facebook de Suyay Wasi.....	126
Figura 20. Publicación en Facebook sobre manualidad por el día de la Madre. ....	127
Figura 21. Imagen motivacional. ....	128
Figura 22. Imagen para ser publicada en Facebook sobre los Tipos de sangre. ....	135
Figura 23. Casos que atendió Suyay Wasi.....	139
Figura 24. Donación de leche, pañales para un bebé.....	140
Figura 25. Donación de colchón antiescaras.....	140
Figura 26. Collage de fotos sobre actividades de las voluntarias de Suyay Wasi, .....	141
Figura 27. Evidencia de la labor que se realiza para ser compartida. ....	142
Figura 28. Decoración de ambientes del área pediátrica del Hospital General. ....	143
Figura 29. Pedido de apoyo de donación de sangre.....	144
Figura 30. Pedido de apoyo de donación de sangre para un bebé. ....	145
Figura 31. Publicación en Facebook solicitando donaciones. ....	146
Figura 32. Agradecimiento en Facebook.. ....	149

## **RESUMEN**

Hoy en día muchas Asociaciones que son conformadas como Organizaciones No Gubernamentales ONGs cumplen roles importantes en donde el estado no muestra presencia alguna. Muchas de estas asociaciones tienen un fin altruista, solidario, desinteresado y presentan enfoques asistenciales, prestando diversos servicios, y son de desarrollo social, generando así algún tipo de cambio o ayuda positiva a diversos grupos de personas.

Asociación Suyay Wasi Hogar de Esperanza ONG lleva más de 5 años ayudando a pacientes pediátricos y adolescentes en hospitales que están pasando por alguna enfermedad, llevándoles amor, esperanza, ayuda material y mucho más.

Tomando en cuenta que la asociación estuvo mucho tiempo como voluntariado y al pasar a ser una Organización No Gubernamental ONG, debe mejorar su forma de trabajo, sin embargo, a pesar de la experiencia como voluntariado aún no tiene una buena gestión administrativa. Por este motivo se ha propuesto realizar una investigación del análisis interno y externo con el fin de proponer un modelo de gestión administrativa para esta asociación ONG y así lleve una forma de trabajo y gestión con un enfoque más administrativo.

El modelo está dividido en las fases del proceso administrativo como planeación, organización, dirección y control, pero además contiene los temas de ética, relaciones públicas y relaciones con otras empresas.

Este modelo fue creado para uso y sea de guía para la Asociación Suyay Wasi Hogar de Esperanza ONG, que además debe ser tomado como referencia para futuros trabajos aplicativos con enfoques similares.

## **ABSTRACT**

Nowadays, many associations founded as Non-Governmental Organizations NGOs fulfill important roles where The Government does not show any presence. Many of these associations have an altruistic, solidary, disinterested goals and they show helping approaches providing a variety of services which are social development, generating changes in a positive way to different groups of people.

Suyay Wasi Association Home of Hope NGO has been helping pediatric and adolescents in hospitals that are going through a disease for more than 5 years, bringing them love, hope, material help and much more, of course.

Taking into consideration that the association was mainly focused in social and now becomes a Non-Governmental Organization NGO, must improve its way of working, however, despite of volunteering experience, it does not have a good administrative management. It is for this reason, an internal and external analysis investigation is proposed, with the objective of proposing a model of administrative management for this NGO, so it can work with a more administrative approach.

The model is divided into phases of the administrative process such as planning organization, direction and control, but also contains the issues of ethics, public relations and relationships with other companies.

This model was designed for use and guidance to the association, it also should be used as reference for future application works with similar approaches.

## **INTRODUCCIÓN**

La presente propuesta administrativa que tiene por objetivo proponer un modelo de gestión administrativa para la Asociación Suyay Wasi Hogar de Esperanza ONG. Tomando en cuenta que para poder elaborar dicha propuesta se tuvo que entrevistar al grupo de voluntarias que realizan actividades dentro de la asociación.

Las personas entrevistadas son voluntarias con labor activa y que trabajan en campo realizando diversas actividades. También se entrevistó a colaboradores que forman parte del voluntariado, pero las funciones de ambos serán explicadas más adelante con mayor detenimiento.

Es muy importante saber que la Asociación Suyay Wasi Hogar de Esperanza ONG, cuenta con 5 años de trayectoria como voluntariado en la ciudad de Arequipa, pero desde hace menos de un año ya es oficialmente una Asociación ONG. Suyay Wasi desde sus inicios y en la actualidad realiza sus actividades en la ciudad mencionada llevando ayuda a los niños vulnerables de bajos recursos que padecen alguna enfermedad.

Se propone una forma de trabajo para la Asociación ONG enfocada en la administración, considerando que puede traer resultados positivos en ella.

El trabajo presenta los siguientes capítulos:

En el capítulo I se presenta el planteamiento teórico, donde se encuentra el planteamiento del problema, formulación de preguntas, formulación de objetivos, justificación, viabilidad de la investigación y limitaciones de la investigación.

En el capítulo II se aborda al marco de referencia, donde se plantea los antecedentes de la investigación, el marco conceptual y el marco o base teórica.

En el capítulo III se presenta el planteamiento metodológico que nos muestra el tipo de estudio o alcance de la investigación, diseño de investigación, método de investigación,

fuentes, población y muestra, técnicas e instrumentos, como último tema tenemos el procesamiento y tratamiento de la información.

En el capítulo IV ofrecemos los resultados de las entrevistas realizadas a las voluntarias de la Asociación, dicha entrevista está conformada por 15 preguntas cada una con sus respuestas que fueron analizadas y resumidas dando conclusiones globales para cada una de ellas.

En el capítulo V se desarrolla la propuesta del modelo de gestión administrativa que está compuesta por las decisiones estratégicas, la planeación, organización, dirección, relaciones públicas, relaciones y convenios con empresas y control.

Finalmente, se presenta a las conclusiones y recomendaciones.

## **CAPÍTULO I**

### **PLANTEAMIENTO TEORICO**

#### **1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

##### **1.1.1 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA.**

En Perú la lucha contra la pobreza ha sido un gran reto para el estado y sobre todo para los organismos internacionales que intentan erradicar la pobreza con algunos programas sociales y estrategias planteadas que ayudan al gobierno cumplir metas. Las organizaciones que brindan apoyo son: Banco mundial, Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), el Fondo de Población de las Naciones Unidas en el Perú (UNFPA), Fondo de las Naciones Unidas (UNICEF), la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO), entre otras organizaciones que quieren erradicar y trabajar contra la pobreza. (ONU, 2018)

Entonces sabemos que la pobreza sigue siendo un problema en nuestro país es por este motivo que las organizaciones con diferentes fines filantrópicos realizan labor de asistencia y beneficencia para determinados grupos de personas. Estos grupos de apoyo social están conformados por personas con ganas de lograr cambios en las realidades de otras personas, podemos referirnos a grupos de Voluntarios, Asociaciones, ONGs, entre otros.

La Organización No Gubernamental (ONG), es clasificada por sus tres propósitos que son: proporcionar servicios, proporcionar apoyo mutuo y para hacer campañas por el cambio. (ESTÉBANEZ, 2005, págs. 132,133)

Según las Naciones Unidas define ONG como ‘Organización Voluntaria de ciudadanos sin ánimo de lucro, nacional o internacional.’ (Camargo, 2005, pág. 75)

De esta definición debemos recalcar que el voluntariado es una labor con ánimo de poder servir al prójimo y sin ánimos de lucrar.

Una definición un poco más general es la que plantea el libro de Medicina Humana: Organización No Gubernamental se caracteriza por haber sido creada y dirigida por un grupo de ciudadanos, por tener un fin filantrópico determinado y sostenerse gracias a las contribuciones voluntarias de los individuos. Es muy importante que sean organizaciones sin ánimos de lucro, es decir, que no tengan como beneficio un objetivo financiero. Deben ser además independientes, determinar sus estrategias de manera autónoma respecto a los gobiernos, a pesar de poder colaborar conjuntamente con los mismos en la realización de algunos proyectos. (ESTÉBANEZ, 2005, pág. 126)

Dada la importancia que tienen las ONGs y su impacto en el desarrollo social, presentamos el caso de la ASOCIACION SUYAY WASI HOGAR DE ESPERANZA ONG; dicha asociación comenzó su labor en el año 2013 como un voluntariado dedicado a hacer acompañamiento a pacientes en los hospitales, en especial pacientes con cáncer y niños con diagnósticos difíciles y duraderos. El voluntariado también brinda ayuda material de diferente tipo para pacientes que son bebés, niños y adolescentes que están hospitalizados en hospitales nacionales enfocándose en pacientes víctimas de pobreza y pobreza extrema. Una de las actividades que también realiza desde sus inicios es conseguir donantes de sangre para pacientes que no cuentan con donantes ya que muchos de ellos vienen de lejos y no cuentan con familia y/o amigos en la ciudad de Arequipa, entonces se les hace

complicado dicho requerimiento. Con el paso de los años la labor se extendió apoyando a diversas instituciones como albergues u ONGs en la ciudad de Arequipa.

En el mes de octubre del año 2017 el voluntariado se convierte en una ASOCIACIÓN SUYAY WASI HOGAR DE ESPERANZA ONG ya que año tras año el grupo encontró diversas razones para crecer y formalizar como ONG, una de las razones fue el incremento de casos sociales y muchos de ellos presentan necesidades especiales como por ejemplo en pacientes con algún diagnóstico difícil, en el que se necesitan aparatos médicos, medicinas, viajes u otros necesarios para un tratamiento. Para conseguir lo requerido se recurre a la caridad de las personas o simpatizantes de SUYAY WASI que siempre están dispuestos ayudar, pero el proceso de conseguir apoyo se ve en la necesidad de realizarse de manera más efectiva y rápida.

SUYAY WASI cuenta con otra necesidad que se ha convertido en uno de sus objetivos a un mediano plazo que es el de brindar albergue a pacientes que vienen de provincias o regiones fuera de Arequipa mientras dure el tratamiento, el cual brindara alojamiento temporal, alimentos y otros cuidados.

Por estas razones SUYAY WASI decide ser una ONG y desean llevar procesos como ONG y ya no solo como voluntariado, por ello se necesita realizar una gestión administrativa que ayude a lograr los objetivos que siempre tuvo SUYAY WASI y sobre todo lograr su fin principal que es ayudar a personas que realmente lo necesitan y poder lograr grandes obras de amor cubriendo algunas necesidades y llevando esperanza a cada una de estas personas que reciben ayuda.



Organizaciones No Gubernamentales ONGS por el mismo hecho de ser entidades, tienen que ser dirigidas y administradas como cualquier institución que tenga objetivos planteados por cumplir y tareas que necesitan apoyarse en una correcta gestión administrativa. (ANGELICA ARIAS, 2011, pág. 32)

También es muy importante el planteamiento de estrategias que sean planteadas según un análisis interno y externo de la organización que pueda ayudar al planteamiento de estrategias necesarias y realmente útiles para la ONG. Entonces teniendo en cuenta que si se lleva una correcta gestión administrativa de la ASOCIACION SUYAY WASI HOGAR DE ESPERANZA ONG podrá estar más cerca de lograr sus objetivos y fines filantrópicos que tienen como ONG y desde que comenzaron su labor como voluntariado.

Por lo mencionado se quiere plantear un modelo de gestión administrativa que ayude a la organización a la consecución de sus objetivos, metas y su fin que sea una herramienta totalmente útil, adecuada y necesaria para la organización.

## **1.2 FORMULACIÓN DE PREGUNTAS**

### **1.2.1 PREGUNTA GENERAL.**

❖ ¿Cuál es la propuesta de modelo de gestión administrativa para ASOCIACION SUYAY WASI HOGAR DE ESPERANZA ONG?

### **1.2.2 PREGUNTAS ESPECÍFICAS.**

❖ ¿Cuál es la propuesta de gestión en planificación para la ASOCIACIÓN SUYAY WASI HOGAR DE ESPERANZA ONG?

- ❖ ¿Cuál es la propuesta de gestión organizativa para ASOCIACIÓN SUYAY WASI HOGAR DE ESPERANZA ONG?
- ❖ ¿Cuál es la propuesta de gestión en dirección ASOCIACIÓN N SUYAY WASI HOGAR DE ESPERANZA ONG?
- ❖ ¿Cuál es la propuesta de gestión en control para ASOCIACIÓN SUYAY WASI HOGAR DE ESPERANZA ONG?
- ❖ ¿Cuál es la propuesta con alcances éticos para ASOCIACIÓN SUYAY WASI HOGAR DE ESPERANZA ONG?

### **1.3 FORMULACIÓN DE OBJETIVOS**

#### **1.3.1 OBJETIVO GENERAL.**

- ❖ Proponer un modelo de gestión administrativo para la ASOCIACIÓN SUYAY WASI HOGAR DE ESPERANZA ONG.

#### **1.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.**

- ❖ Proponer un modelo de gestión en planificación para la ASOCIACIÓN SUYAY WASI HOGAR DE ESPERANZA ONG.
- ❖ Proponer un modelo de gestión organizativa para la ASOCIACIÓN SUYAY WASI HOGAR DE ESPERANZA ONG.
- ❖ Proponer un modelo de gestión para la dirección de ASOCIACIÓN SUYAY WASI HOGAR DE ESPERANZA ONG.
- ❖ Proponer un modelo de gestión para el control de la ASOCIACIÓN SUYAY WASI HOGAR DE ESPERANZA ONG.
- ❖ Proponer un modelo de alcances éticos para la dirección de ASOCIACIÓN SUYAY WASI HOGAR DE ESPERANZA ONG.

## **1.4 JUSTIFICACIÓN**

### **1.4.1 JUSTIFICACIÓN TEÓRICA.**

Nos vamos a basar en la teoría clásica de las etapas del proceso administrativo: planeación, organización, dirección y control. Según la definición de James Stoner sobre las fases del proceso nos dice que ‘Ya que dichas etapas desde finales del siglo XIX se acostumbran a definir administración en términos de cuatro funciones específicas de los gerentes: planificación, organización, dirección y control’. (STONER, 1996, pág. 11)

Dichas etapas están basadas en actividades administrativas que son básicas para que una organización logre las metas establecidas por la organización.

La propuesta de modelo de gestión administrativo servirá de base para futuras investigaciones aplicativas enfocadas a las empresas sociales, asociaciones u ONGs como es el caso de la Asociación Suyay Wasi Hogar de Esperanza ONG.

### **1.4.2 JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA.**

Trabajaremos con una base investigativa basada en la observación documental y las entrevistas. La metodología será aplicativa ya que propondremos un modelo de gestión administrativa idóneo para una ONG.

### **1.4.3 JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA.**

Esta investigación se realiza con el fin de aportar a la ASOCIACIÓN SUYAY WASI HOGAR DE ESPERANZA ONG para que logre todos sus objetivos y fines filantrópicos propuestos y pueda seguir realizando esa gran labor hacia el prójimo, esto se podrá realizar mediante un buen modelo de gestión administrativa para la organización.

### **1.4.4 JUSTIFICACIÓN SOCIAL.**

La razón por la cual realizaremos esta investigación es muy especial ya que tenemos un fin netamente social y también dar a conocer al mundo que existen grupos de personas que realizan grandes obras y labor social con fines altruistas que benefician a otro grupo de personas, ya que muchas veces la ayuda por parte del Estado no llega a ellos, razón por la cual voluntarios con el mismo objetivo de querer ayudar. Tomando en cuenta que es mucho mejor formalizar como ONG y así pueden brindar ayuda con una mayor magnitud en beneficio de los demás.

Para lograr los objetivos y fines filantrópicos se quiere proponer un modelo de gestión administrativa adecuada, que genere beneficio a la Organización No Gubernamental.

## **1.5 VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN**

Este trabajo es viable de ser realizado ya que se cuentan con los recursos materiales y con el tiempo planificado para su desarrollo.

## **1.6 LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN**

- ❖ No contar con una adecuada base de datos escrita la cual informe acerca de la ONG ya que como ONG no cuentan con procesos establecidos y no existe antecedentes más que de ser un Voluntariado. Lo que implica tener sesiones con los miembros de la organización para poder tener más información.
- ❖ Disposición de tiempo que pueda disponer la Gerente de la ONG para poder conocer aspectos de la organización importantes y datos que solo la gerente tenga conocimiento.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO DE REFERENCIA**

#### **2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN**

De acuerdo con la investigación se encontraron antecedentes que están relacionados al tema de investigación y los mencionaremos a continuación:

**ALINEAMIENTO ESTRATÉGICO: AJUSTES EN LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL Y DISEÑO DE MAPA DE PROCESOS EN UNA ONG ORIENTADA A SALUD** cuyo autor es **FRANKLIN GERALD RÍOS RAMOS**. (RAMOS F. G., 2011) .

Aquí plantean cómo se alinea estratégicamente una ONG que trabaja en el sector salud con una experiencia de más de 20 años dando atención médica, investigación, laboratorio, programas sociales y gestión de proyectos, donde se alinean tres puntos fundamentales: la estrategia, los procesos y la estructura. Dicha investigación toma como fuente fundamental estos tres instrumentos para el logro del objetivo trazado. Tales instrumentos fueron el punto de partida para enfocarlos de una manera distinta y mejorada, cuando habla de mejora se refiere a los procesos basándolos en una cadena de valor y una nueva estructura organizacional guiándose de su plan estratégico actual diseñado para la empresa. Por último, la estrategia basada en el rediseño toma en cuenta el mapa de procesos y estructura organizacional mencionado anteriormente, estas guardan relación una con otra para una correcta gestión y el logro de una estrategia adecuada.

**“ANÁLISIS DE LA GESTIÓN SOCIAL Y CAPACIDAD ORGANIZACIONAL DE LA ONG IMPACTA PARA ATENDER A LA POBLACIÓN MÁS VULNERABLE DE ADQUIRIR VIH MEDIANTE EL PROGRAMA DE ATENCIÓN MÉDICA PERIÓDICA”** hecha por **BETTINA DEL CARMEN VALDEZ CARRASCO Y ANABELI TATAJE CANDIOTTI.** (VALDEZ & TATAJE , 2015) .

Esta tesis hace un estudio y quiere lograr la mejora acerca del diseño de la intervención, la estructura organizacional y los procesos de gestión de la atención médica periódica, todo esto para que se lleve de una manera más eficaz y eficiente, para así ayudar a la ONG a mejorar su gestión y sus herramientas sean las adecuadas.

**“DESARROLLO E IMPLANTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN PARA UN CENTRO DE REINserCIÓN SOCIAL”** hecha por **FRANCISCO ADOLFO SÚ WONG ALBERTO Y JOSÉ AGUIRRE CARRASCO.** (SÚ & AGUIRRE, 2011).

La tesis realiza el estudio a la ONG NIÑOS DEL RIO para llevar a cabo un diseño de implementación e implantación de un sistema de gestión que les permita a sus tres líneas de acción: línea 1 salida a la calle, línea 2 casa taller y línea 3 seguimiento familiar; en la cual los voluntarios nacionales y extranjeros encargados trabajan en estas tres líneas, las cuales deben ser mejoradas con una mejor gestión. Dichas líneas no tienen una correcta gestión de control creando mal interpretaciones respecto a la información de cada niño. Entonces ya que se dan estos errores se propuso implementar un sistema de información que les permita centralizar la información entre las líneas de acción teniendo una información correcta acerca del niño y su evolución en este centro.

**“PROYECTO AMIGOS DE LOS NIÑOS DE LA CALLE, PERU.” publicado por  
AYDEE ALOR LUNA. (LUNA, 1999)**

Publicación que analiza el proyecto AMIGOS DE LA CALE es un proyecto que aborda el problema desde una perspectiva diferente proponiendo distintas alternativas por lograr un esfuerzo sostenido de tratar de entender su realidad y necesidades de cada uno de los niños. Proyecto que toma como parte fundamental a los niños y su actuar futuro de cada uno de ellos, también fomenta la participación de alumnos universitarios dentro de este proyecto, dichos alumnos tienen actividades a realizar y queriendo alcanzar un mismo objetivo. Este proyecto se da por razones grandes ya que se nota una ausencia total de las políticas sociales inadecuadas que no ayudan a una verdadera mejora en su realidad. Es por esta razón que la Pontificia Universidad Católica del Perú contribuye esfuerzos con investigación, proponiendo la elaboración de propuestas que sean innovadoras en el sentido pedagógico. Este proyecto es lanzado y requiere de esfuerzos económicos y compromiso total con dicha causa. Proyecto que logra impulsar, promover, orientar a los alumnos universitarios a sacar su lado humano y así logra un fortalecer la participación de alumnos en temas de ayuda social.

## **2.2 MARCO CONCEPTUAL**

### **2.2.1 CONTROL.**

- ❖ Es el proceso que certifica que las actividades realizadas en la organización se ajusten a las actividades que han sido planificadas o establecidas en la primera etapa del proceso administrativo. También ayuda a medir el progreso de estas actividades, y si se encuentran fallas se puede tomar medidas correctivas a tiempo. (JAMES, FREEMAN, & GILBERT, 1996, pág. 610)



- ❖ Es el medio que permite asegurar la eficacia de la acción de la organización, permitiendo así la retroalimentación del sistema de la organización con las consecuencias de sus propios actos ya que así nos va a permitir que las acciones subsiguientes se van a aproximar más a los objetivos. (CONESA, 2008, pág. 36)
- ❖ Es el proceso que mide y/o corrige el desempeño individual y organizacional para garantizar que lo se está realizando este de acuerdo a lo planeado. (KOONTZ, 2004, pág. 32)
- ❖ Función que asegura que los resultados de la planeación, organización y dirección estén ajustados a los objetivos que fueron establecidos. (CHIAVENATO, 2005, pág. 151)
- ❖ Fase del proceso administrativo donde se establecen estándares donde evalúan los resultados que fueron obtenidos con la finalidad de poder corregir cualquier desviación y de esta manera prevenir, mejorando así los procesos. (MUNCH, 2014, pág. 24)
- ❖ Compara los objetivos propuestos para así poder medir resultados, ya que si un resultado no es el esperado se pueden establecer cambios que serán necesarios para así lograr el propósito que fue propuesto. (SANCHEZ, 2012, pág. 18)

### **2.2.2 DIRECCIÓN.**

- ❖ La dirección muestra cómo se influye en las personas para que así contribuya al logro de las metas propuestas por la organización, también busca una correcta integración de cada miembro de la organización. (CONESA, 2008, pág. 32)
- ❖ La que se encarga de dirigir y motivar a los colaboradores, también de resolver los conflictos. (ROBBINS, 2005, pág. 9)

- ❖ Tiene como función poner en acción a la empresa. Orienta las actividades que realicen las personas dando así entrenamiento, siendo guía y aquella que impulse con motivación a realizar cada una de las actividades designadas. (CHIAVENATO, 2005, pág. 149)
- ❖ Ejecuta todas las fases del proceso administrativo por medio de la conducción y orientación de los recursos, ejerciendo el liderazgo. (MUNCH, 2014, pág. 24)
- ❖ Función que anima a los miembros de la empresa a colaborar para el logro de los objetivos. Se encarga también de la motivación, guía y coordinación de los recursos humanos. (SANCHEZ, 2012, pág. 18)

### **2.2.3 ESTRATEGIA.**

- ❖ Es el programa general que se da para definir y alcanzar los objetivos en una organización. (STONER, 1996, pág. 292)
- ❖ Es determinar objetivos básicos a largo plazo y la misión, adoptando cursos de acción y asignando recursos necesarios para poder cumplir dichos objetivos. (KOONTZ, 2004, pág. 156)
- ❖ Son las medidas competitivas y los planteamientos comerciales con los que los administradores compiten de manera valiosa para así poder mejorar el desempeño y hacer crecer la organización. (THOMPSON, 2012, pág. 4)

### **2.2.4 ÉTICA.**

- ❖ Es aquella que se ocupa de los actos libres, son acciones que el hombre es dueño de hacer u omitir, o de hacerlo de un modo u otro. La misión de la ética es orientar para que uno sepa ordenar las acciones voluntarias de manera que sean moralmente buenas y así la ética debe reflexionar acerca de la bondad y maldad que son específicas de las acciones libres. (RODRIGUEZ, 2010, págs. 21,24)

- ❖ Se define como las reglas y principios que definen la conducta correcta e incorrecta. (ROBBINS, 2005, pág. 110)
- ❖ “Es la disciplina relativa a lo bueno y malo, también al deber y a la obligación moral”. (KOONTZ, 2004, pág. 58).

### **2.2.5 FILANTROPÍA.**

“Es la compasión filosófica, que auxilia al desdichado por amor a la humanidad y la conciencia de su dignidad y derecho.” (CARRASCO, 1861, pág. 43)

### **2.2.6 ORGANIZACIÓN NO GUBERNAMENTAL (ONG).**

- ❖ Las Organizaciones no gubernamentales son instituciones de la Sociedad Civil que emprendían acciones para el desarrollo. (PEREZ, 2018, pág. 25)
- ❖ “Organizaciones privadas que persiguen actividades para aliviar el sufrimiento, promover los intereses de los pobres, proteger el medio ambiente, brindar servicios sociales básicos y realizar actividades de desarrollo de la comunidad” (ORTEGA, 1994, pág. 41)

### **2.2.7 ORGANIZACIÓN.**

- ❖ Es el proceso que compromete a dos o más personas para trabajar juntas bajo una estructura organizacional, que tiene como propósito alcanzar una o varias metas que ya fueron establecidas. (STONER, 1996, pág. 12)
- ❖ Tiene como función determinar que tareas se deben hacer, quienes las ejecutan, como están agrupadas, a quien se les debe rendir cuentas y donde se tomaran las decisiones. (ROBBINS, 2005, pág. 9)
- ❖ Entidad conformada por personas, por lo tanto, es una entidad social que está orientada hacia los objetivos que busca resultados tanto para generar utilidades

y también lograr alguna satisfacción social. Organización que se estructura y donde se propone división de trabajo. (CHIAVENATO, 2005, pág. 148)

- ❖ Determina y diseña estructuras, procesos, responsabilidades y funciones; también establece métodos y aplica técnicas para así obtener un trabajo simplificado. (MUNCH, 2014, pág. 24)
- ❖ Función donde se establece la manera de dirigir y coordinar los recursos de la empresa para así llegar al logro de los objetivos planteados. Define las funciones a realizar de las personas concretando sus tareas a realizar. (SANCHEZ, 2012, pág. 18)

#### **2.2.8 PLANEACIÓN.**

- ❖ Es la primera etapa el proceso administrativo, compuesto por actividades y funciones que están interrelacionadas de manera lógica. En esta etapa se fijan objetivos y se formulan estrategias para poder alcanzar dichos objetivos, como también elaborar planes necesarios para coordinar actividades que nos lleven a la realización de la estrategia. (CONESA, 2008, pág. 18).
- ❖ Aquella función administrativa que de manera anticipada determina los objetivos que deben lograrse y como se deberá conseguir dichos objetivos. También nos muestra a donde se quiere llegar, que es lo que se debe hacer, el tiempo y orden a realizarse y como lograrlo. (CHIAVENATO, 2005, pág. 143)
- ❖ Determina escenarios a futuro y el rumbo hacia donde se quiere dirigir la empresa. Define resultados y establece estrategias a seguir para disminuir riesgos. (MUNCH, 2014, pág. 24)

- ❖ Aquella que representa un inicio y que es la base del proceso administrativo, también determina el que quiere ser la empresa, donde se establecerá, como y cuando lo hará. (HERNÁNDEZ, 2014, pág. 58)

## **2.2.9 RESPONSABILIDAD SOCIAL.**

- ❖ “Deber de una empresa, aparte de los requisitos legales y económicos, de perseguir metas de largo plazo para bien de la sociedad.” (ROBBINS, 2005, pág. 103)
- ❖ “Es la seria consideración del impacto en la sociedad de las acciones de las compañías”. (KOONTZ, 2004).
- ❖ Surge de la preocupación por las consecuencias éticas que causa nuestro actuar, ya que puede afectar de alguna manera los intereses de los demás. (PHILIP, 1969, pág. 10)

## **2.3 MARCO O BASE TEÓRICA**

### **2.3.1 ADMINISTRACIÓN.**

#### **2.3.1.1 DEFINICIÓN.**

- ❖ Es la manera en que se coordina el trabajo de manera que se realicen de manera eficiente y eficaz con otras personas y a través de ellas. | (ROBBINS, 2005, pág. 7)
- ❖ Es el proceso de planear, organizar, dirigir y controlar el trabajo de los miembros de una organización y de usar los recursos disponibles para así poder alcanzar las metas que han sido establecidas. (STONER, 1996, pág. 7)

### ***2.3.1.2 UTILIDAD O IMPORTANCIA.***

Todas las organizaciones sean formales e informales, están compuestas y unidas por un conjunto de personas que buscan beneficios de trabajar juntas y alcanzar una meta en común ya que sin una meta ninguna organización tendría razón de ser. (STONER, 1996, pág. 6)

### ***2.3.1.3 FASES DEL PROCESO ADMINISTRATIVO.***

- ❖ Basándonos en el enfoque clásico de la administración podemos ver que desde el siglo XX se realizó un estudio formal a la administración. Y en los primeros estudios descritos podemos encontrar el enfoque clásico que enfatiza la racionalidad de cómo hacen las organizaciones y los trabajadores a que sean más eficientes. Dentro de este enfoque existen dos teorías que son: la administración científica y la administración general. Entonces en la actualidad los gerentes se basan en la teoría general de la administración ya que ponen en práctica algunas ideas y actividades. (ROBBINS, 2005, págs. 26,28,30)
- ❖ Según Henry Fayol los gerentes realizan algunas actividades y deberes que coordinan de manera eficaz y eficiente el trabajo de los demás. Entonces en la primera parte del siglo XX Fayol propuso que todos los gerentes desempeñaran cinco funciones, pero en la actualidad en los textos solo nos muestra que la administración está organizada en cuatro funciones administrativas muy importantes que son: planear, organizar, dirigir y controlar. (ROBBINS, 2005, pág. 9)

### **2.3.2 PLANEACIÓN.**

La estructura de la propuesta de gestión en planeación se presenta a continuación:

#### **A. MISIÓN:**

Son todos los fines primordiales y generales de la organización que debe estar bien definida y para esto debe tomar en cuenta una descripción de lo que ofrece la organización, en otras palabras, a qué se dedica, cuál es la razón de ser de esta y qué funciones realiza (CONESA, 2008, pág. 19)

#### **B. VISIÓN:**

Define las aspiraciones de los más altos directivos de la organización mediante una panorámica del lugar a donde se quiere ir. La visión encamina a la organización en un rumbo particular al cual se va a proyectar y se va a seguir. (THOMPSON, 2012, pág. 22)

#### **C. OBJETIVOS:**

- ❖ Para la Administración son las metas intentadas que prescriben o establecen un determinado criterio y señalan la dirección de esfuerzos que realiza el administrador. (PONCE, 2005, pág. 29)
- ❖ Se refiere que su contenido es de aspectos concretos que tiene que alcanzar una organización o un departamento en un periodo determinado, donde se encuentran objetivos generales u objetivos más específicos. (CONESA, 2008, pág. 20)
- ❖ Son aquellos resultados y productos que la administración de una organización desea alcanzar. (THOMPSON, 2012, pág. 28)

#### **D. VALORES ORGANIZACIONALES:**

Son las creencias, normas de conducta y características que conllevan al cumplimiento de la visión y misión. Estos deben relacionarse con un trato justo, una conducta ética, trabajo en equipo, responsabilidad social, servicio superior. A su vez deben de reflejar su conducta y como se realizan sus operaciones diarias en la organización. (THOMPSON, 2012, pág. 27)

#### **E. ESTRATEGIAS ORGANIZACIONALES:**

- ❖ Es el plan conformado por metas y políticas en una organización, la cual sus acciones son realizadas de manera coherente. Una correcta formulación de la estrategia ayudará en las deficiencias internas y asignar recursos de la organización. (MINTZBERG, 1997, pág. 7)
- ❖ En la práctica la estrategia reflejará lo que la organización optó por aprovechar las oportunidades que han detectado en su entorno, esto nos muestra que hay una relación muy grande respecto a su finalidad y misión. (RAMOS, 2008, pág. 37)

### **2.3.3 ORGANIZACIÓN.**

- ❖ En esta fase del proceso administrativo se tomarán en cuenta los siguientes temas:

#### **A. TIPOS:**

Talcott Parsons nos menciona que existen 4 tipos de organizaciones: la primera organización, son organizaciones de beneficio mutuo como por ejemplo los sindicatos, partidos políticos, sectas, clubes y sociedades profesionales; la



segunda organización son las firmas comerciales en las cuales se encuentran industrias, bancos, almacenes y compañías; el tercer tipo de organización son las empresas de servicios que benefician a los clientes como los hospitales, escuelas y agencias de promoción social; por último el cuarto tipo es organizaciones de bienestar común que beneficia al público en general como las oficinas gubernamentales, policía, bomberos, instituciones de investigación científica, entre otras. (OCEGUEDA, 2006, pág. 13)

## **B. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL:**

- ❖ Manera de organizar y coordinar todas las actividades que realiza una organización creada por gerentes, para así dividir y organizar el trabajo que deben realizar para cada una de estas actividades. (STONER, 1996, pág. 361)
- ❖ Abarca tanto la labor formal e informal de responsabilidades, líneas de autoridad y relaciones de reportes mediante los cuales se dirige la organización. (THOMPSON, 2012, pág. 342)
- ❖ Es el sistema que tiene como resultado el reparto de las atribuciones y relaciones entre los puestos de trabajo, y esta estructura evoluciona con el tiempo adaptándose a la evolución de la organización. (CONESA, 2008, pág. 24)

## **C. RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN:**

- ❖ El reclutamiento se basa en escoger a un grupo de candidatos a un puesto de trabajo acorde a lo requerido por el área de recursos humanos. (STONER, 1996, pág. 414). La selección es el proceso que implica una decisión de ambas partes en donde la organización decide si ofrecerá un empleo o no y

el candidato decide si lo aceptará, influye también si es que el empleo se ajusta a sus necesidades y metas. (STONER, 1996, pág. 424)

- ❖ Consiste en atraer a candidatos que puedan ocupar puestos que están establecidos en la estructura organizacional. (KOONTZ, 2004, pág. 390)
- ❖ Es la elección entre los candidatos, la persona seleccionada debe cumplir con los requisitos del puesto. (KOONTZ, 2004, pág. 390)

#### **D. DESCRIPCIÓN DE LOS TRABAJOS Y PUESTOS:**

Es la descripción que se hace de manera escrita acerca de un trabajo no administrativo que toma en cuenta el nombramiento, las obligaciones, las responsabilidades y también donde se encuentra ubicado dentro del organigrama. (STONER, 1996, pág. 416)

#### **E. PROGRAMA DE CAPACITACIÓN Y DESARROLLO:**

La capacitación es el proceso que es diseñado para poder mejorar o mantener el desempeño de los miembros de la organización y el programa de desarrollo se refiere a las actividades que se necesitan para cada una de las actividades que se llevarán a cabo en la organización. (STONER, 1996, pág. 428)

#### **F. GESTIÓN DE PROCESOS:**

Es la forma sistémica de identificar, comprender y desarrollar el valor agregado de los procesos de la organización o empresa para el cumplimiento de la estrategia, es por esto que los procesos ayudan a entender de manera global la tarea que se va a desempeñar. (BRAVO, 2009, págs. 23, 25)

## **G. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO:**

- ❖ “Es una apreciación sistemática, periódica, estandarizada y cualificada, del valor demostrado por un individuo en su puesto de trabajo, desde el punto de vista de la organización donde trabaja.” (REIS, 2007, pág. 5)
- ❖ La evaluación se da con metas verificables preseleccionadas que tiene un valor extraordinario. (KOONTZ, 2004, pág. 407)

### **2.3.4 DIRECCIÓN.**

En esta tercera fase del proceso administrativo se tomarán en cuenta los siguientes temas.

#### **A. MOTIVACIÓN ORGANIZACIONAL:**

Es la acción que lleva a impulsar el comportamiento de otras personas en una determinada orientación que es conveniente para la organización. (CONESA, 2008, pág. 69)

#### **B. LIDERAZGO TRASCENDENTE:**

Es el liderazgo que se define por una relación de influencia personal, ya que busca más que la retribución y el atractivo del trabajo. El trabajador está comprometido personalmente con el líder para llevar a cabo una misión en común que vale la pena. El líder pondrá sus cualidades personales o su carisma al servicio de la misión, motivando como líder para que los demás trabajen con el sentido de la misión. (FERNANDEZ, 2008, pág. 97)

Este tipo de liderazgo tiene como líder a aquel que va a querer servir a los que forman parte de su equipo de trabajo y a la vez motivarlos a que sean líderes al igual que él en su mismo nivel, con un cierto nivel de responsabilidad que le corresponda a cada uno, este líder va a predicar con el ejemplo ganando credibilidad. (FERNANDEZ, 2008, pág. 98)

### **C. EQUIPO DE TRABAJO:**

Son aquellos grupos donde sus miembros que lo conforman trabajan muy fuertes para lograr un objetivo común y específico, usando su sinergia de manera positiva, con responsabilidad individual y mutua, y destrezas complementarias. Los esfuerzos individuales combinados de los miembros que pertenecen al equipo dan como un resultado un desempeño mayor que la suma de sus contribuciones individuales. (ROBBINS, 2005, pág. 383)

### **D. COMUNICACIÓN**

Se refiere al intercambio de información y traspaso de significados y es un proceso muy importante en la organización para poder lograr cada una de las tareas propuestas. (CONESA, 2008, pág. 96)

## **2.3.5 CONTROL.**

En esta última fase del proceso administrativo tomaremos en cuenta los siguientes temas.

### **A. IMPORTANCIA DEL CONTROL:**

- ❖ Ya que los gerentes que son eficaces necesitan dar un seguimiento para así comprobar que los objetivos organizacionales se están cumpliendo. Controlar

es muy importante ya que es la forma de saber si sus objetivos y planes van de acuerdo con lo previsto, así también saber qué acciones se deben tomarse a futuro. (ROBBINS, 2005, pág. 459)

- ❖ Su importancia parte de que es de gran ayuda para los gerentes ya que vigilan los cambios del ambiente y repercusiones. También se refiere a los cambios y el ritmo con los que se dan en el ambiente de la organización que son registrados en los años recientes. (STONER, 1996, pág. 612)

## **B. PASOS PARA CONTROLAR:**

El primero es establecer normas y métodos para medir el rendimiento, el segundo medir los resultados, el tercero determinar si los resultados corresponden a los parámetros y por último tomar medidas correctivas. (STONER, 1996, pág. 611)

## **C. MEDICIÓN DE RESULTADOS:**

Proceso constante y repetitivo y esta depende del tipo de actividad que se quiera medir. (STONER, 1996, pág. 611)

## **D. MEDIDAS CORRECTIVAS:**

Estas medidas se dan ya que los resultados no cumplen con los estándares establecidos, para ello se debe hacer una previa evaluación para poder tomar medidas ya que pueden involucrar cambios en una o varias actividades que se dan en la organización. (STONER, 1996, pág. 612)

### **2.3.6 RELACIONES PÚBLICAS.**

Aquella que debe encargarse de poner en marcha la política social, donde se debe planificar, realizar y evaluar programas relacionados con la comunidad. (LAURA, 2000, pág. 36)

### **2.3.7 RELACIONES ENTRE EMPRESA Y ONG.**

Aquella donde existen distintos casos de interacción, pueden ser actividades de acción social como también las alianzas para incurrir en la política y gestión de la empresa que estén en apoyo a determinados fines sociales o medioambientales, existiendo así diferentes ámbitos en los que la ONG desarrolla su actividad e influyen en la actividad empresarial. (ARENAS, SANCHEZ, & MURPHY, 2010, pág. 19)

## **2.4 ASOCIACIÓN SUYAY WASI HOGAR DE ESPERANZA ONG**

### **2.4.1 HISTORIA**

Suyay Wasi empezó como voluntariado un 3 de agosto del año 2013 haciendo visitas en los hospitales nacionales en el área de pediatría, visitas a niños e infantes que estuviesen atravesando alguna enfermedad oncológica. Se inició el trabajo con niños que afrontaban esta enfermedad y es algún tipo de cáncer. Existía un motivo que inspiro hacer estas visitas y de comenzar a hacer la labor de Suyay Wasi.

La inspiración es un actual adolescente que venció el cáncer cuando era un niño y el inspiro a Sandra Lizárraga De la Jara su madre a fundar y formar un grupo

voluntario que realice acompañamiento a pacientes oncológicos de manera permanente en los hospitales.

Al poco tiempo de asistir al hospital de neoplásicas y el hospital Honorio Delgado que están ubicados en la ciudad de Arequipa, la fundadora y el grupo de voluntarias notó la necesidad de apoyar a niños con otras enfermedades, como por ejemplo bebés con hidrocefalia, problemas cardíacos, problemas respiratorios, problemas renales, niños con parálisis cerebral, algún tumor maligno, niños con alguna discapacidad, entre otros males que tienen un tratamiento complicado de afrontar tanto para el niño como para el padre o madre que lo acompaña en la enfermedad.

Desde entonces Suyay Wasi también brindaba ayuda material como conseguir donaciones básicas como ropa, pañales y otros necesarios para bebés. Las donaciones las iban consiguiendo mediante amigos, familiares o conocidos.

Al poco tiempo de la creación del voluntariado se creó una página en Facebook en la cual se comenzó a pedir ayuda publicando en redes sociales las necesidades de los niños hospitalizados explicando la necesidad y explicando un poco del caso médico según el paciente, casi siempre con una foto del paciente y su madre.

Al pasar los años las donaciones han sido diversas como ropa nueva o de segundo uso, zapatos, pañales, leches maternizadas, toallas húmedas, cremas especiales, útiles de aseo, material de trabajo para ser usado con los niños, juguetes, algunas medicinas o implementos que puedan necesitar, entre otras donaciones básicas que se requieren para ser donadas a personas que lo necesiten.

Hasta la actualidad Suyay Wasi realiza diferentes tipos de actividades y los voluntarios desempeñan distintas tareas y funciones que se han convertido muy importantes para la Asociación ONG.

Los voluntarios brindan acompañamiento a los niños que son pacientes que están pasando por alguna enfermedad sea una enfermedad leve de poca duración como también una enfermedad duradera difícil de afrontar como el cáncer. Se realizan actividades dentro del hospital tratando de lograr que la estadía de estos pacientes sea más cómoda tratando de aliviar algunas situaciones que les cuesta afrontar e intentando llevarle un poco de alegría.

Otra función que realizan los voluntarios es la orientación que se les da los padres acerca de algunos procedimientos, información de seguro, trámites y otros temas que desconozca el familiar los cuales los voluntarios con la experiencia y conocimiento pueden brindarles. Entre otros temas de los que los voluntarios quieren dar a conocer o son mencionados son los hábitos de alimento e higiene, acerca de la Leucemia y algunos consejos sobre los cuidados especiales que debe tener con el paciente.

Suyay Wasi y sus voluntarios toman en cuenta el apoyo moral que se pueda brindar que es fundamental para afrontar la enfermedad y situaciones difíciles, tanto los pacientes como los padres a veces necesitan ser escuchados y entendidos por los demás.

Otra función importante y difícil para Suyay Wasi es conseguir donantes de sangre y plaquetas ya que es muy necesaria para pacientes oncológicos y muchos niños que llegan de otras ciudades sobre todo del Sur del Perú o fuera de la ciudad de Arequipa lo cual se convierte en una tarea difícil para los padres y por esta razón se intenta apoyar consiguiendo donantes de sangre.



Al pasar el tiempo Suyay Wasi ha logrado donaciones un poco más grandes como conseguir pasajes aéreos y terrestres para niños que necesitan ser tratados en la ciudad de Lima, también se consiguió donación de implementos hospitalarios. Para que la estadía de los niños sea más cómoda se donó al hospital televisores, blu-ray, computadora, impresora, frazadas y colchas todo esto para el Área de Pediatría del Hospital Regional Honorio Delgado.

Suyay Wasi también consiguió donaciones para poder realizar procedimientos a pacientes los cuales no cubre el Sistema Integral de Salud (SIS), como por ejemplo resonancias magnéticas, catéteres, válvulas, oxígeno aspirador de secreciones portátil, pulsómetro, entre otros equipos médicos necesarios que a veces se necesitan de un día a otro.

En diversas fechas Suyay Wasi realiza fiestas tanto dentro como fuera de los hospitales como por ejemplo fiestas de cumpleaños, bautizos, fiestas por días especiales, navidades y también fiestas en albergues, colegios, ONGs y otras instituciones.

En el mes de octubre del 2017 Suyay Wasi empezó con el proyecto de pintado de cuartos y pasillo en el área de pediatría del Hospital Regional Honorio Delgado donde se pintaron cuartos y también pasillo con diferentes animaciones tanto para niños como para bebés, concluyendo con éxito dicho proyecto.

En este mismo mes un 6 de octubre, Suyay Wasi se consolidó como ASOCIACION SUYAY WASI HOGAR DE ESPERANZA ONG con la finalidad de poder conseguir una ayuda más grande para así poder lograr ayudar a más niños y poder cubrir con necesidades que se presentan en cualquier momento, y sobre todo para el logro de los objetivos de la asociación.

Suyay Wasi en la actualidad continúa con la misma labor y con actividades que realizan en los hospitales, tiene el mismo compromiso desde sus inicios que es ayudar a los niños, tratando de llevar ayuda necesaria cuando se necesite y así realizar las diversas actividades ya antes mencionadas. Suyay Wasi tiene sus objetivos muy claros, tiene muchos sueños por cumplir, pero por lo tanto seguirá llevando la ayuda necesaria, esperanza y dándole mucho amor a los pacientes, tienen la esperanza de crecer recibiendo ayuda a un nivel más grande para que así se pueda lograr cada objetivo planteado y sobre todo el fin que persigue la Asociación ONG.

#### **2.4.2 VOLUNTARIADO**

ASOCIACIÓN SUYAY WASI HOGAR DE ESPERANZA ONG lleva muchos años haciendo trabajo de voluntariado con personas que realizan una labor muy dedicada, cada miembro que forma parte de Suyay Wasi realiza funciones y actividades diversas las cuales dedican tiempo, pero son realizadas con mucha voluntad.

A pesar de que el voluntariado en la actualidad está compuesto por un grupo pequeño de mujeres las cuales tienen distintas carreras u ocupaciones, siempre se dan un tiempo para realizar su labor de manera voluntaria y con mucho compromiso para poder seguir llevando amor y esperanza a los pacientes.

### **2.4.3 LABOR SOCIAL:**

ASOCIACIÓN SUYAY WASI HOGAR DE ESPERANZA ONG tiene presente que las actividades realizadas tienen un fin filantrópico y altruista el cual debe estar claro por cada miembro que lo conforma y obrar bajo sus fines.

### **2.4.4 APOYO ESPIRITUAL**

Suyay Wasi considera que el apoyo espiritual es muy importante y que debe brindarse este apoyo a los pacientes y/o familiares para poder afrontar cualquier enfermedad, siendo los voluntarios aquellos que puedan dar este soporte espiritual y también especialistas como sacerdotes, monjas, personas consagradas, entre otros. Es importante que cada voluntario muestre un sentido de fe, empoderamiento, confianza, vivir con sentido y mantener la esperanza a pesar de las situaciones difíciles que puedan percibir, esa misma esperanza debe de ser transmitida a los pacientes y/o familiares.

Los voluntarios deben transmitir este sentido espiritual si encuentran a personas que carecen de este sentir, sin importar el tipo de religión de los pacientes y/o familiares.

## **CAPÍTULO III**

### **PLANTEAMIENTO METODOLÓGICO**

#### **3.1 TIPO DE ESTUDIO O ALCANCE DE LA INVESTIGACIÓN**

El tipo de estudio es exploratorio y aplicativo. Exploratorio porque realizaremos un trabajo cualitativo recopilando información interna y externa. Es aplicativo porque realizaremos una propuesta de modelo de gestión para el caso de una ONG.

#### **3.2 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN**

Trabajaremos con un diseño de investigación no experimental del corte transversal. Es no experimental porque no utilizaremos ningún tipo de experimento ni manipulación de variables. Es transversal porque la propuesta se realizará en un tiempo definido.

#### **3.3 MÉTODO DE INVESTIGACIÓN**

El método utilizado es el inductivo ya que obtiene conclusiones generales a partir de antecedentes particulares.

#### **3.4 FUENTES**

##### **3.4.1 PRIMARIAS**

- ❖ Observación documental
- ❖ Entrevistas personales.

### **3.4.2 SECUNDARIAS**

- ❖ Libros de consulta en administración de organizaciones no gubernamentales.
- ❖ Libros de administración.
- ❖ Páginas web de diversas ONGS: ONG Paz Perú, ONG AIASEC, ONG Magia y ONG Tierra de Niños.
- ❖ Página de la ONU.
- ❖ Agencia Peruana de Cooperación internacional APCI
- ❖ SUNARP

### **3.5 POBLACIÓN Y MUESTRA**

Para el caso de este trabajo de investigación se propone tomar como población y muestra al personal que labora actualmente en la ONG Suyay Wasi. El número de colaboradores asciende a 7 personas. El método de muestreo es no probabilístico por juicio, ya que se tomará en cuenta el criterio de conocimiento y experiencia en el campo de la gestión para las ONGs.

Al ser la población el mismo número que la muestra se estaría eliminando algún posible error muestral.

### **3.6 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS**

- ❖ Observación documental. El instrumento de trabajo serán las fichas de observación.
- ❖ Entrevistas individuales: El instrumento de trabajo serán las guías de entrevista.

### **3.7 PROCESAMIENTO Y TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN**

- ❖ Diseñar los instrumentos.
- ❖ Validar los instrumentos.
- ❖ Aplicar los instrumentos.
- ❖ Realizar un proceso de sistematización de la información recopilada de forma cualitativa.
- ❖ Presentar los resultados por temas planteados en el diseño de la investigación.

## **CAPÍTULO IV**

### **RESULTADOS DE LAS ENTREVISTAS REALIZADAS A VOLUNTARIAS Y COLABORADORAS DE LA ASOCIACIÓN SUYAY WASI HOGAR DE ESPERANZA ONG**

El modelo de entrevista lo podemos ver en el Anexo N°1 (Modelo de entrevista individual a voluntarias y colaboradores)

#### **4.1 TEMAS**

##### **4.1.1 TEMA 1: OBJETIVOS MÁS IMPORTANTES DE LA ONG.**

- ❖ Mejorar sustancialmente la calidad de vida de los niños en internamiento hospitalario o que se encuentren pasando alguna enfermedad, dando prioridad siempre a pacientes que vengan de lejos.
- ❖ Brindar acompañamiento, dar esperanza, apoyo y afecto a los más olvidados.
- ❖ Crear un albergue para dar alojamiento temporal a niños y su padre o madre que vengan de lugares alejados de Arequipa a recibir tratamiento oncológico.
- ❖ Crear un albergue idóneo para niños con condiciones de salud o físicas diferentes, con bajos recursos, la cual ayude a ser más llevadera su estadía en Arequipa.
- ❖ Lograr sensibilizar a las personas a que se puede dar apoyo en distintas formas.
- ❖ Lograr subvenciones y lograr un aumento del número de voluntarias para cubrir más días en los hospitales.

#### **4.1.2 TEMA 2: OPINIONES ACERCA DE LA GESTIÓN Y REALIZACIÓN DE PROYECTOS DE CÓMO OPERAN LAS ONGS.**

- ❖ Algunas realizan buena labor, otras en cambio lucran y no se enfocan en la calidad de servicio que brindan. Algunas hacen las cosas correctas y otras abusan haciendo un mal manejo del dinero.
- ❖ No conocen alguna organización que dirija su labor a los más desprotegidos como son los niños discapacitados o enfermos.
- ❖ No se conoce alguna ONG que ayude en hospitales aquí en Arequipa dirigida hacia hospitales nacionales.
- ❖ Conocen, pero creen que no cubre las necesidades al 100%, ya que muchas de estas organizaciones están mal administradas.

#### **4.1.3 TEMA 3: VALORES QUE CONSIDERAN ESTAR PRESENTES EN SUYAY WASI.**

Las voluntarias mencionan y toman como valores para la asociación según su opinión y considerando con mayor grado de importancia al valor de la solidaridad, honestidad, humildad, servicio, compromiso, respeto, responsabilidad. Luego con menos valoración y sin poca frecuencia de repetirse por todas las voluntarias entrevistadas tenemos los valores de empatía, pro actividad, lealtad, perseverancia, amor, sensibilidad, compañerismo, caridad.



#### **4.1.4 TEMA 4: OPINIÓN ACERCA DE LA IMPORTANCIA DE LOS PRINCIPIOS EN LA ASOCIACIÓN ONG Y CUALES PODRÍAN ADECUARSE A ESTA.**

Consideran que, si es importante que la ONG cuente con principios para su actuar, sobre todo que los voluntarios lo tomen en cuenta en su actuar dentro del voluntariado.

A continuación, se presentan los principios mencionados por el grupo de voluntarias:

- ❖ Honestidad.
- ❖ Respeto.
- ❖ Disciplina y puntualidad.
- ❖ Responsabilidad social.
- ❖ Trabajo en equipo.
- ❖ Comunicación entre los miembros del equipo.
- ❖ Cumplir objetivos.
- ❖ Moralidad.
- ❖ Participación.
- ❖ La transparencia.
- ❖ Compromiso.
- ❖ Responsabilidad.
- ❖ Servir.

#### **4.1.5 TEMA 5: INTEGRANTES DE ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL QUE ELLAS CONSIDERAN NECESARIOS.**

Todos estos fueron mencionados, no se estableció un orden de importancia de cada uno, solamente fueron mencionados.

- ❖ Gerente.
- ❖ Administrador.
- ❖ Contador.
- ❖ Encargado del servicio doméstico.
- ❖ Físico terapeuta.
- ❖ Enfermera.
- ❖ Voluntariado.
- ❖ Nutricionista.
- ❖ Abogado.
- ❖ Logística,
- ❖ Publicidad.
- ❖ Relaciones públicas.
- ❖ Marketing.
- ❖ Psicólogo.

#### **4.1.6 TEMA 6: CONSIDERACIONES ACERCA DEL CONTROL EN LA ASOCIACIÓN ONG.**

- ❖ Se debe dar el control en todos los ámbitos de la organización tanto a las personas como las actividades que se realizan.
- ❖ Control con las donaciones tanto físicas, como donaciones en dinero.
- ❖ Actualización y uso de tecnología.

- ❖ Crear registros de asistencia.
- ❖ Registrar todos los comprobantes de pago cuando se realiza una compra de donación.
- ❖ Control en un inventario para entradas y salidas de donaciones.
- ❖ Tener una cuenta bancaria y una persona responsable del manejo del dinero.
- ❖ Una contabilidad de entradas y salidas de donaciones físicas y monetarias.

#### **4.1.7 TEMA 7: AMENAZAS PARA LA ASOCIACIÓN ONG.**

- ❖ Financiamientos provenientes de dudosas procedencias.
- ❖ Utilización de nuestra obra e imagen con fines ajenos a nuestros propósitos.
- ❖ Pérdida de seguidores y colaboradores por diversos motivos, teniendo en cuenta que son nuestros principales abastecedores hoy en día.
- ❖ Que las voluntarias dejen el voluntariado por asumir otras responsabilidades.
- ❖ Que el personal del hospital no colabore con las voluntarias.
- ❖ Falta de donaciones.
- ❖ Falta de concientización de la gente para ayudar al prójimo.
- ❖ No poder contar con aliados para poder crecer como organización.
- ❖ Que empresas fachadas nos usen.
- ❖ Que empresas dejen de apoyarnos por un manejo mal hecho sin ninguna mala intención.
- ❖ Personas que hablan mal acerca de la obra que se realiza o especular que se lucra con la labor, sobre todo en redes sociales, caso Facebook.
- ❖ El estado no ayuda a generar grandes cambios.

#### **4.1.8 TEMA 8: FORTALEZAS DE SUYAY WASI.**

- ❖ Las personas que están dentro de la organización mostrando empatía con los niños, perseverancia, proactividad, vocación de servicio, cumplidas, etc.
- ❖ El tiempo que se tiene como voluntariado y poder conocer el manejo de muchos temas relacionados a apoyo social.
- ❖ Existe una buena comunicación dentro del grupo.
- ❖ Tener una buena organización y las voluntarias conocen su trabajo.
- ❖ La persistencia en conseguir objetivos, ya que todo lo que se propone lo logra.

#### **4.1.9 TEMA 9: OPORTUNIDADES QUE APROVECHA Y DEBERÍA APROVECHAR SUYAY WASI.**

##### **A. APROVECHA:**

- ❖ Respaldo y confianza a la obra.
- ❖ Publicidad bien orientada y respetuosa.
- ❖ El apoyo de amigos y conocidos.
- ❖ Tener más de 9000 seguidores en Facebook.

##### **B. DEBERÍA APROVECHAR:**

- ❖ Subvenciones del extranjero o empresas peruanas.
- ❖ Colaboración voluntaria de diferentes profesionales que ayuden a desarrollar la obra.
- ❖ Capacitaciones al personal y al voluntariado.
- ❖ Formar convenios con otras asociaciones y ONGs,
- ❖ Que empresas busquen instituciones para ayudar y tener una buena imagen.
- ❖ Que empresas hoy en día tienen un área especial de RSE.
- ❖ Para reducción de impuestos de empresas.

#### **4.1.10 TEMA 10: DEBILIDADES DE LA ASOCIACIÓN ONG.**

- ❖ Poca cantidad de voluntarias.
- ❖ Financiamiento.
- ❖ No tener un local u oficina y el albergue que se quiere tener.
- ❖ Falta de recursos económicos para poder cumplir con emergencias o necesidades urgentes.
- ❖ Falta de compromiso de nuevos integrantes al voluntariado, como también ayudan por novedad o el momento y pierden las ganas de seguir, dejando el grupo fácilmente.
- ❖ No tener una estructura de la organización diseñada.
- ❖ Tener un mejor proceso de evaluación a los nuevos voluntarios.
- ❖ No tener una psicóloga y ayuda espiritual para las voluntarias por todos los casos que afrontan.

#### **4.1.11 TEMA 11: LÍNEA ÉTICA QUE DEBE SEGUIR SUYAY WASI.**

- ❖ Actuar siempre con honestidad, compromiso, justicia transparencia en todo momento.
- ❖ Tratándonos con respeto los miembros de la organización y las personas con las que se ven involucrados.

#### **4.1.12 TEMA 12: SUYAY WASI DEBERÍA MEJORAR.**

- ❖ Aumentar el voluntariado.
- ❖ Gestionar y contactar empresas o instituciones que apoyen.
- ❖ Tener una página web y correo institucional para mejorar la comunicación.
- ❖ Mejorar la comunicación entre los miembros de la organización.

- ❖ Que haya una persona encargada que se encargue de la página, su administrador y respuestas rápida y efectiva.
- ❖ Poder captar más voluntarias que estén realmente comprometidas.
- ❖ Poder tener un almacén o un lugar fijo donde se lleven las donaciones y se lleven a cabo las reuniones.
- ❖ Tener un horario fijo el cual deba ser cumplido.
- ❖ Conseguir donaciones a nivel más grande.
- ❖ Tener un personal especial para la logística en el ingreso y salida de donaciones.

#### **4.1.13 TEMA 13: POTENCIAR DESEMPEÑO DE LOS INTEGRANTES DE SUYAY WASI.**

- ❖ Con capacitaciones de distintos temas como enfermedades o tratamientos.
- ❖ Capacitarnos para hacer crecer a la ONG.
- ❖ Cursos de Quechua.
- ❖ Técnicas de primeros auxilios.
- ❖ Cursos de administración para cuando se tenga que manejar el albergue que se desea tener.
- ❖ Reuniones para tratar diversos temas tanto dentro y fuera del hospital.
- ❖ Teniendo reuniones para poder compartir como equipo y pasar un momento bonito entre el equipo.
- ❖ Ver el tema psicológico para poder saber cómo tratar al paciente como a los familiares.
- ❖ Apoyo espiritual para las voluntarias por todo lo que deben afrontar.

#### **4.1.14 TEMA 14: DIRECCIÓN DE LA ORGANIZACIÓN.**

- ❖ Tener una mejor comunicación y manejar de manera más ordenada los procesos o actividades que se realicen.
- ❖ Manejar de una manera más ordenada las reuniones diversas que den.
- ❖ Crear grupos de WhatsApp donde sean para asuntos distintos y se pueda reportar y ser controlado por alguien.
- ❖ Tener un registro de varios procesos al alcance de todas las voluntarias.
- ❖ Realizando más reuniones.
- ❖ Derivando funciones a cada persona.

#### **4.1.15 TEMA 15: ESTRATEGIAS A APLICARSE PARA EL FUTURO.**

- ❖ Establecer estrategias para poder recibir mayor apoyo de personas o instituciones y poder estar abastecidas y lograr dar el apoyo que se necesita.
- ❖ Estrategias para Marketing y publicidad.
- ❖ Estrategias para una buena comunicación,
- ❖ Estrategias para tener relaciones publicas,
- ❖ Enviar cartas a pequeñas y grandes empresas.
- ❖ Poner los resultados después de que se ha realizado una ayuda hacia un paciente y los cambios positivos que se dieron.

Para mayor información acerca de las entrevistas individuales se encuentran en el Anexo N°2 (Resultados de entrevistas individuales a voluntarias y colaboradoras).

## CAPÍTULO V

### PROPUESTA DE MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

A continuación, presentamos el cuadro que resume la estructura que conforma la propuesta del modelo de gestión administrativa para la Asociación Suyay Wasi Hogar de Esperanza ONG, el cual se distribuye de la siguiente forma:

Tabla 1  
*Estructura de Modelo de Gestión Administrativa*

ESTRUCTURA DE MODELO DE GESTION ADMINISTRATIVA		
VARIABLE	DIMENSIÓN N° 1	DIMENSIÓN N° 2
Modelo de gestión	Planeación	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Misión</li> <li>❖ Visión</li> <li>❖ Valores</li> <li>❖ Propósito</li> <li>❖ Principios</li> <li>❖ Objetivos</li> <li>❖ Análisis situacional</li> <li>❖ Análisis FODA – FODA cruzado</li> <li>❖ Estrategias planteadas</li> </ul>
	Organización	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Estructura organizacional</li> <li>❖ Reclutamiento y selección</li> <li>❖ Perfil del puesto</li> <li>❖ Descripción de los trabajos y puestos</li> <li>❖ Capacitación y desarrollo</li> <li>❖ Evaluación y desempeño</li> </ul>
	Dirección	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Motivación organizacional</li> <li>❖ Liderazgo trascendente</li> <li>❖ Equipo</li> <li>❖ Comunicación</li> </ul>
	Control	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Control de actividades</li> <li>❖ Cronograma de actividades.</li> </ul>
	Ética	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Tácticas planteadas para el actuar ético.</li> </ul>
	Relaciones públicas	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Tácticas planteadas para las relaciones públicas.</li> </ul>
	Relaciones y convenios con empresas	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Tácticas planteadas para generar relaciones y convenios con empresas.</li> </ul>

La tabla 1 muestra la variable y dimensiones dentro de la estructura de modelo de gestión administrativa.  
Autoría Propia



## **5.1 DECISIONES ESTRATÉGICAS**

### **5.1.1 MISIÓN**

Somos una organización conformada por voluntarios que brindan una mejor calidad de vida y atención personalizada a niños que padecen enfermedades difíciles, condición o discapacidad los cuales reciben acompañamiento, apoyo moral, ayuda material, sobre todo queremos llevar amor y esperanza a sus corazones.

### **5.1.2 VISIÓN**

Ser la Asociación ONG que brinde ayuda social en el sector de apoyo a niños en situación de vulnerabilidad más reconocida en Arequipa para el año 2021.

### **5.1.3 VALORES**

#### **A. Compromiso**

Compromiso con las actividades y labor que realizamos día a día, también con las personas que reciben ayuda nuestra.

#### **B. Cooperación**

Es esencial en la organización para lograr objetivos y que este trabajo vaya la mano con la voluntad y creatividad de cada miembro. Creemos que trabajar en conjunto con una buena comunicación nos ayuda alcanzar lo planeado.

#### **C. Honestidad**

Honestidad con cada proceso que se realiza que sea totalmente transparente, sobre todo sinceridad con las personas que brindan apoyo a la organización en distintas formas.

#### **D. Humildad**

Virtud que los colaboradores deben poseer para afrontar situaciones y retos que se puedan presentar.

#### **E. Respeto**

Respeto con nuestro grupo, con las personas involucradas y sobre todo respeto a la persona.

#### **F. Responsabilidad**

Responsabilidad para realizar las funciones y actividades que cada miembro de la organización realiza.

#### **G. Solidaridad**

Solidaridad es nuestro empuje a realizar la labor de manera que la organización realice actividades en bien al prójimo brindando apoyo a cada una de las personas involucradas.

#### **H. Servicio**

Ya que tenemos vocación de servir a los demás y estamos dispuestos a ayudar obrando bien.

### **5.1.4 PROPÓSITO**

“Queremos mejorar la calidad de vida en niños de bajos recursos que padecen alguna condición, discapacidad o enfermedad”.

### **5.1.5 PRINCIPIOS**

- a) Trabajar en equipo teniendo como base la comunicación y empatía entre los miembros de la organización.
- b) Realizar la labor por voluntad y no por obligación ya que quienes están dentro realizan la labor de manera voluntaria y con ánimos de ayudar al prójimo.
- c) Promover una cultura de servicio a los demás, mostrando con hechos reales la obra que se realiza, teniendo como finalidad crear conciencia en las personas.
- d) Servir a los demás, teniendo como recompensa la satisfacción personal.
- e) Ser constantes, comprometidos y responsables en cuanto a la labor que se realiza.
- f) Responsabilidad Social con las personas involucradas a las que se brinda ayuda y así logre un impacto positivo en estas personas.
- g) Los miembros de la organización deben tener claro siempre que la transparencia prima en los procesos que se realiza siendo un grupo honesto.
- h) Respeto hacia las personas con las se trabaja día a día, tanto miembros de la organización como con todas las personas involucradas.
- i) Disciplina en todas las actividades y procesos que se realicen, para así lograr los objetivos de manera adecuada.

### **5.1.6 OBJETIVOS**

#### ***5.1.6.1 OBJETIVOS GENERALES DE LA ASOCIACIÓN.***

- ❖ Mejorar sustancialmente la calidad de vida de los niños en internamiento hospitalario o que se encuentren pasando alguna enfermedad, dando prioridad siempre a pacientes que vengan de zonas alejadas.
- ❖ Brindar acompañamiento, dando esperanza y apoyo a los más olvidados, en cada visita que realice un voluntario al paciente.

- ❖ Lograr sensibilizar a las personas a que se puede dar apoyo en distintas formas.

#### **5.1.6.2 OBJETIVOS A CORTO PLAZO.**

- ❖ Mantener un nivel de cobertura de necesidades básicas en el 50% de pacientes con más necesidades en cada visita realizada por cada voluntaria.
- ❖ Aumentar a 4 nuevos voluntarios realmente comprometidos en la obra que mantengan una persistencia para fines del 2018
- ❖ Formar una casa Albergue en Arequipa que brinde hospedaje temporal a pacientes pediátricos que vienen de otras ciudades a recibir tratamientos médicos, en la ciudad de Arequipa en el 2018.
- ❖ Crear un albergue idóneo para niños con condiciones de salud o físicas diferentes, con bajos recursos, para finalizados de año.

#### **5.1.6.3 OBJETIVOS A MEDIANO PLAZO.**

- ❖ Tener 3 convenios con instituciones internacionales para recibir donaciones continuas.
- ❖ Tener 10 convenios con instituciones nacionales para recibir donaciones continuas.
- ❖ Captar a 15 voluntarios permanentes para trabajos de campo.

#### **5.1.6.4 OBJETIVOS A LARGO PLAZO.**

- ❖ Contar con una casa albergue autosustentable para ampliar el servicio.
- ❖ Tener un voluntariado estable en la ciudad de Lima donde se encuentran las especialidades médicas que muchos de los pacientes necesitan.
- ❖ Lograr reconocimiento de ser una asociación que mejore la calidad de vida en niños que padecen enfermedades a nivel de Arequipa.

## **5.2 PLANEACIÓN**

### **5.2.1 ANALISIS SITUACIONAL DE LA ASOCIACIÓN.**

#### **5.2.1.1 FACTORES INTERNOS**

##### **A. FORTALEZAS**

- ❖ Servicio integral: acompañamiento al paciente, seguimiento al tratamiento y apoyo a la familia que lo acompaña.
- ❖ Aspectos humanos: persistencia, empatía, perseverancia, compromiso, proactividad, vocación de servicio, experiencia en apoyo social junto con creencias e ideales.
- ❖ Claros y definidos procesos empíricos de trabajo.
- ❖ Stock permanente y fijo de productos básicos que brinda la organización en las visitas a los hospitales.
- ❖ Alta cantidad de seguidores en redes sociales.
- ❖ Experiencia en la realización de proyectos sociales.

## **B. DEBILIDADES**

- ❖ Recursos monetarios insuficientes para cubrir necesidades o urgencias.
- ❖ Pocos voluntarios para diversas actividades.
- ❖ No contar con un albergue donde se pueda recibir a pacientes por periodos de tiempo y poder realizar operaciones logísticas y administrativas.
- ❖ Inexistencia de empresas fijas que financien la obra que se realiza.
- ❖ No tener procesos definidos establecidos documentalmente.
- ❖ No contar con algunos especialistas de apoyo. (médicos)
- ❖ Como ONG opera poco tiempo en el mercado.
- ❖ Administración informal: procesos, organización, estructura, comunicación, capacitaciones.

### **5.2.1.2 FACTORES EXTERNOS**

#### **A. AMENAZAS**

- ❖ Ruidos negativos en redes sociales que deterioran la imagen de Suyay Wasi.
- ❖ Poco apoyo de empresas peruanas o ayuda del extranjero, así como del Estado.
- ❖ Perder voluntarias dentro del grupo por aspectos externos.
- ❖ Restricción de acceso a entidades donde se realiza la obra.
- ❖ Financiamientos de dudosas procedencias.

- ❖ Utilización de nuestra obra e imagen con fines ajenos a nuestros propósitos.
- ❖ Falta de sensibilización de la gente para ayudar a los niños.

## **B. OPORTUNIDADES**

- ❖ Posibilidad de contar con más seguidores de Suyay Wasi locales y regionales.
- ❖ Empresa ONG con posibilidad de beneficios tributarios.
- ❖ Poder obtener contacto y subvenciones del extranjero o de empresas peruanas.
- ❖ Incremento de las empresas orientadas a la RSE.
- ❖ Posibles convenios para recibir capacitaciones y charlas gratuitas.
- ❖ Colaboración voluntaria de diferentes profesionales que ayuden a desarrollar la obra.
- ❖ Lograr formar convenios con otras asociaciones y ONGs.
- ❖ Empresas con intereses en mejorar su imagen corporativa en colaboración con Suyay Wasi.
- ❖ Empresas reducen el impuesto a la renta anual.

## 5.2.2 FODA CRUZADO.

Tabla 2  
*FODA cruzado*

<b>FODA cruzado</b>		
	<b>FORTALEZAS</b> Servicio integral: acompañamiento al paciente, seguimiento al tratamiento y apoyo a la familia que lo acompaña. Aspectos humanos: persistencia, empatía, perseverancia, compromiso, proactividad, vocación de servicio, experiencia en apoyo social junto con creencias e ideales. Claros y definidos procesos empíricos de trabajo. Stock permanente y fijo de productos básicos que brinda la organización en las visitas a los hospitales. Alta cantidad de seguidores en redes sociales. Experiencia en la realización de proyectos sociales.	<b>DEBILIDADES</b> Recursos monetarios insuficientes para cubrir necesidades o urgencias. Pocos voluntarios para diversas actividades. No contar con un albergue donde se pueda recibir a pacientes por periodos de tiempo y poder realizar operaciones logísticas y administrativas. Inexistencia de empresas fijas que financien la obra que se realiza. No tener procesos definidos establecidos documentalmente. No contar con algunos especialistas de apoyo. Como ONG opera poco tiempo en el mercado. Administración informal: procesos, organización, estructura, comunicación interna y capacitaciones.
<b>OPORTUNIDADES</b> Posibilidad de contar con más seguidores de Suyay Wasi locales y regionales. Empresa ONG con posibilidad de beneficios tributarios. Poder obtener contacto y subvenciones del extranjero o de empresas peruanas. Incremento de las empresas orientadas a la RSE. Posibles convenios para recibir capacitaciones y charlas gratuitas. Colaboración voluntaria de diferentes profesionales que ayuden a desarrollar la obra. Lograr formar convenios con otras asociaciones y ONGs. Empresas con intereses en mejorar su imagen corporativa en colaboración con Suyay Wasi.	<b>ESTRATEGIAS FO</b>  <b>DIFERENCIACIÓN SERVICIO (F1 F2, F6, O1)</b>  <b>APOYO SOCIOECONÓMICO (F5, O1, O3, O4, O6, O8)</b>  <b>ALIANZAS ESTRATÉGICAS (F2, F6,O3, O4, O5, O8)</b>	<b>ESTRATEGIAS DO</b>  <b>FINANCIAMIENTO ECONÓMICO (D1, D4, O2, O3, O4, O8)</b>  <b>EFICIENCIA ADMINISTRATIVA (D5, D8, O6, O7, O8)</b>  <b>DIFERENCIACION DEL PERSONAL (D2, D8, O1, O2, O5, O6, O7)</b>
<b>AMENAZAS</b> Ruidos negativos en redes sociales que deterioran la imagen de Suyay Wasi. Poco apoyo de empresas peruanas o ayuda del extranjero, así como del Estado. Perder voluntarias dentro del grupo por aspectos externos. Restricción de acceso a entidades donde se realiza la obra. Financiamientos de dudosas procedencias. Utilización de nuestra obra e imagen con fines ajenos a nuestros propósitos. Falta de sensibilización de la gente para ayudar a los niños. Otras asociaciones que busquen financiamiento o recursos.	<b>ESTRATEGIAS FA</b>  <b>PRESENCIA EN EL MERCADO (F2, F5, F6, A1, A2, A4, A6, A7)</b>  <b>COMUNICACIÓN EXTERNA ( F1, F2,F3,F5, F6,A1,A2,A7,A8)</b>	<b>ESTRATEGIAS DA</b>  <b>EFICIENCIA ADMINISTRATIVA (D8, A1, A3, A4, A7)</b>  <b>DESEMPEÑO POR RESULTADOS (D8, A2, A3, A5)</b>

La tabla 2 muestra las características internas y externas de la asociación. Dentro de este análisis se trazan 4 estrategias FO, DO, FA y DA, estas nos pueden llevar al objetivo trazado. Autoría original.



### 5.2.3 ESTRATÉGIAS PLANTEADAS.

#### 5.2.3.1 ESTRATÉGIA FO (FORTALEZAS – OPORTUNIDADES).

##### A. DIFERENCIACIÓN SERVICIO

- a. **TÁCTICA 1:** Definir valores y principios de la organización.
  - ❖ Actividad: Definir de manera documentada los valores y principios para la organización.
- b. **TÁCTICA 2:** Buen reclutamiento y selección del personal.
  - ❖ Actividad: Tener proceso definido de reclutamiento y selección del personal que lo integra.
- c. **TÁCTICA 3:** Que los miembros conozcan los objetivos, misión y visión de la ONG.
  - ❖ Actividad: Plantear claramente y documentado los objetivos, misión y visión.
- d. **TÁCTICA 5:** Mostrar al público la labor que se realiza y el servicio integral que se da.
  - ❖ Actividad: Mostrar mediante evidencias lo que se realiza en diferentes oportunidades y dar a conocer al público la ayuda que se lleva a las personas.
- e. **TÁCTICA 6:** Ser una asociación conocida por mostrar resultados de buenos procesos al realizar cambios.
  - ❖ Actividad: Mostrar con evidencias la realización de proyectos exitosos que beneficien a una entidad o grupo de personas.
- f. **TÁCTICA 7:** Ser una organización transparente.
  - ❖ Actividad 1: Definir procesos de entradas y salidas de donaciones.

- ❖ Actividad 2: Registros contables dispuestos a ser auditados y controlados tanto internamente como externamente.

**g. TÁCTICA 8:** Involucramiento, seguimiento y orientación a pacientes.

- ❖ Actividad 1: Charlas a papás y pacientes con profesionales o personas capacitadas en algunos temas especiales.
- ❖ Actividad 2: Conocer el caso del paciente siguiendo lineamientos de solicitar información necesaria.

## **B. APOYO SOCIOECONÓMICO**

**a. TÁCTICA 1:** Llegar mediante publicidad a más personas y empresas.

- ❖ Actividad: Solicitar apoyo mediante las redes sociales.

**b. TÁCTICA 2:** Conseguir más personas que colaboren constantemente.

- ❖ Actividad: Motivar a estas personas mostrando los cambios, resultados y procesos en los que pueda sentir que su ayuda fue mucho más que entregar una donación.

**c. TÁCTICA 3:** Conseguir personas fijas seguidoras a la causa.

- ❖ Actividad: Crear un modelo de base de datos de personas, instituciones, asociaciones y agrupaciones que colaboren recurrentemente.

**d. TÁCTICA 4:** Contactar empresas nacionales en Arequipa que puedan poner en práctica la RSE o ya realicen RSE.

- ❖ Actividad: Crear el modelo de una base de datos con opciones a empresas que tomen en cuenta poner en práctica la RSE.

e. **TÁCTICA 5:** Contactar con profesionales para que ayude a la ONG en distintos aspectos.

❖ Actividad 1: Proponer la lista de profesionales y/o expertos definiendo el apoyo que podrían brindar.

❖ Actividad 2: Proponer lista de profesionales y/o expertos creando una base de datos en distintas especialidades que acepten apoyarnos.

### **C. ALIANZAS ESTRATÉGICAS**

a. **TÁCTICA 1:** Crear alianzas con empresas que tengan ánimos de apoyar.

❖ Actividad 1: Proponer empresas de diferentes rubros para realización de campañas o eventos en beneficio mutuo.

❖ Actividad 2: Proponer las actividades que pueden realizarse con estas empresas.

b. **TÁCTICA 2:** Alianzas con empresas que estén en el rubro de salud para conseguir algún análisis clínico a menor costo.

❖ Actividad: Formato de convenio de apoyo social no retributivo.

#### **5.2.3.2 ESTRATEGIA DO (DEBILIDADES Y OPORTUNIDADES)**

### **A. FINANCIAMIENTO ECONÓMICO**

a. **TÁCTICA 1:** Listar y estudiar posibles empresas que podrían apoyar, tanto extranjeras como nacionales, que practiquen RSE o tengan área de imagen institucional.

- ❖ Actividad: Crear una base de datos para las empresas extranjeras y nacionales y contactar a las empresas según proyecto o campaña.
- b. TÁCTICA 2:** Crear acuerdos documentados y válidos para recibir financiamiento. Conseguir empresas fijas que financien mensual, bimestral, trimestral, semestral o anualmente.
- ❖ Actividad: Crear un acta de compromiso de donación para recibir financiamiento.

## **B. EFICIENCIA ADMINISTRATIVA**

- a. TÁCTICA 1:** Establecer procesos que estén documentados, plasmados en un mapa de procesos.
- ❖ Actividad: Crear documento entendible por las personas y crear mapas de procesos.

## **C. DIFERENCIACION DEL PERSONAL**

- a. TÁCTICA 1:** Crear una correcta estructura organizacional
- ❖ Actividad: Crear una estructura de la organizacional pensando en el presente y en un largo plazo.
- b. TÁCTICA 2:** Capacitar y empoderar al personal.
- ❖ Actividad: Programa de capacitaciones y charlas.
- c. TÁCTICA 3:** Motivar al personal.
- ❖ Actividad 1: Programa de reuniones de confraternidad.
- ❖ Actividad 2: Entrega de un reconocimiento al miembro de la asociación.

❖ Actividad 3: Saludo de cumpleaños de algún integrante activo de la asociación, creando una publicación con la foto del integrante.

**d. TÁCTICA 4:** Crear una comunicación efectiva dentro de la organización compartiendo información a través de un sistema formal e informal.

❖ Actividad: Proponer modelo de comunicación formal e informal.

**e. TÁCTICA 5:** Liderazgo trascendente para quienes forman parte del voluntariado.

❖ Actividad: Generar grupos de voluntarios encabezados por un líder, proponiendo los requisitos que debe cumplir para que este voluntariado pueda ser líder de un grupo.

**f. TÁCTICA:** Creación de un código de ética para la asociación.

❖ Actividad 1: Proponer un cuadro que describa y muestre las características, finalidad y la relación que tiene este código de ética con la asociación.

❖ Actividad 2: Crear y proponer un código de ética para la asociación.

### **5.2.3.3 ESTRATÉGIA FA (FORTALEZAS – AMENAZAS)**

#### **A. PRESENCIA EN EL MERCADO**

**a. TÁCTICA 1:** Buscar relaciones con otras asociaciones, instituciones y ONGS.

❖ Actividad: Proponer una base de datos con asociaciones potenciales.

**b. TÁCTICA 2:** Difusión de contenidos.

- ❖ Actividad 1: Postear información de interés con un buen contenido, con el logo de Suyay Wasi.
  - ❖ Actividad 2: Proponer el uso y beneficios de Hashtag en redes sociales.
- c. TÁCTICA 3:** Realización de campañas y participación en ferias o eventos.
- ❖ Actividad 1: Propuesta de posibles ferias o eventos que podrían participar en Arequipa.
  - ❖ Actividad 2: Propuesta de posibles campañas que se podrían participar en el año.
- d. TÁCTICA 4:** Crear lazos de amistad o ponerse en contacto con personajes públicos que mediante su popularidad se pueda difundir la labor, participar de alguna campaña o actividad con los niños y así poder captar más seguidores que apoyen a la asociación.
- ❖ Actividad: Proponer los posibles personajes públicos y tomar como base un perfil adecuado.
- e. TÁCTICA 5:** Mostrar logros y actividades importantes realizadas.
- ❖ Actividad: Mostrar evidencias como fotos, videos y relatos de personas que hayan vivido alguna experiencia con Suyay Wasi.
- f. TÁCTICA 6:** Crear un propósito de la asociación que se quiera transmitir.
- ❖ Actividad: Crear un propósito para la asociación que se refleje el actuar de la asociación y se pueda transmitir a nuestro mercado que son los beneficiarios, asociados, aportantes colaboradores y público en general.

## **B. COMUNICACIÓN EXTERNA**

### **a. TÁCTICA 1: Creación de una página web**

- ❖ Actividad: Proponer el contenido y lo necesario para la creación de una página web para la asociación.

### **b. TÁCTICA 2: Creación de un correo institucional en Gmail para la ONG:**

- ❖ Actividad: Crear un cuadro mostrando los beneficios y la propuesta del nombre del correo.

### **c. TÁCTICA 3: Publicidad y difusión de la labor en Facebook y YouTube.**

- ❖ Actividad 1: Se propone como primera actividad: Realizar publicaciones de las distintas actividades que se realizan en hospitales.
- ❖ Actividad 2: Se propone como segunda actividad: Realizar publicaciones en Facebook con imágenes motivadoras y mensajes inspiradores.

### **d. TÁCTICA 4: Mejorar la red social Facebook**

- ❖ Actividad: Encontrar puntos importantes en el perfil actual de Facebook y proponer como mejorar dicho perfil, realizando una serie de mejoras a la página de Facebook creada actualmente.

**e. TÁCTICA 5:** Creación de un perfil de Instagram en redes sociales.

❖ Actividad: Crear un cuadro con los atributos que traerían tener un perfil en esta red social.

**f. TÁCTICA 6:** Crear una cuenta en YouTube.

❖ Actividad: Proponer los beneficios que traería crear una cuenta en YouTube y que se podría transmitir mediante ese medio.

#### **5.2.3.4 ESTRATÉGIA DA (DEBILIDADES – AMENAZAS)**

##### **A. EFICIENCIA ADMINISTRATIVA**

**a. TÁCTICA:** Contar con correctos procesos, organización, estructura, comunicación interna, capacitaciones, perfil del puesto, requisitos del puesto y un MOF.

❖ Actividad 1: Crear mapas de los procesos.

❖ Actividad 2: Crear especificación de requisitos del puesto, un perfil del puesto y manual de organización y funciones.

❖ Actividad 3: Crear una correcta estructura organizacional.

❖ Actividad 4: Generar medios de comunicación interna.

❖ Actividad 5: Capacitaciones en distintos temas.

##### **B. DESEMPEÑO POR RESULTADOS**

**a. TÁCTICA 1:** Establecer objetivos, metas, valores, principios y un código de ética.



- ❖ Actividad 1: Proponer objetivos de largo plazo para consolidar la posición de la asociación en el mercado.
- ❖ Actividad 2: Establecer objetivos y metas de mediano plazo para potenciar las relaciones de la asociación con empresas clave en el mercado.
- ❖ Actividad 3: Plantear objetivos y metas de corto plazo para fortalecer el desempeño operativo de la asociación en el mercado.
- ❖ Actividad 4: Establecer valores y principios claros que estén documentados visibles para miembros de la organización.

**b. TÁCTICA 2: Evaluación de desempeño**

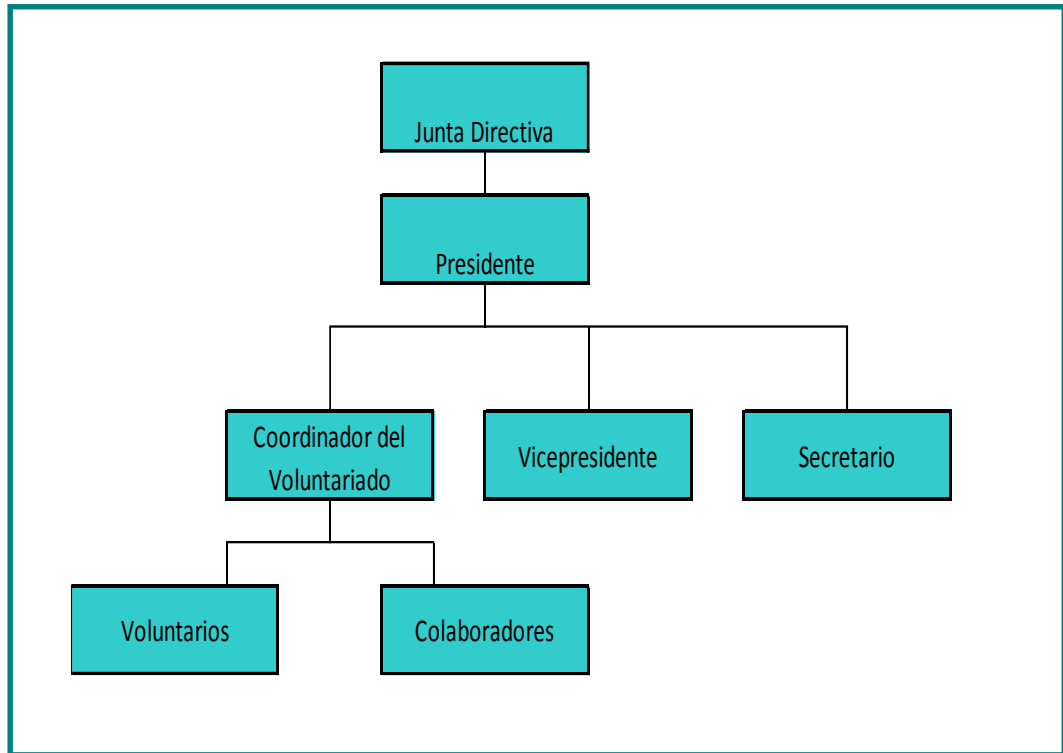
- ❖ Actividad 1: Establecer Reglas a cumplir en el voluntariado, donde se establecen un listado de reglas.
- ❖ Actividad 2: Evaluación de satisfacción del Voluntario, proponiendo un cuestionario de evaluación.

## **5.3 ORGANIZACIÓN**

### **5.3.1 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL**

- ❖ Como se sabe la estructura organizacional define los roles de cada persona y las jerarquías conformadas, también es importante su creación ya que se toma en cuenta las áreas que lo conforman y sus partes, así el trabajador tendrá conocimiento bajo el mando de quien se encuentra.
- ❖ Es importante que los miembros de cualquier organización, asociación u otro tenga una estructura organizacional definida y que esta se encuentre al alcance de todos los miembros que lo conforman.

- ❖ Para realizar una adecuada estructura organizacional partiendo de la táctica:  
crear una correcta estructura organizacional, se propone la actividad de crear una estructura organizacional enfocándose tanto en el presente como en un largo plazo.  
A continuación, se presenta la actividad de crear la estructura organizacional actual.



*Figura 1.* Estructura organizacional actual. Está diseñada basada en los integrantes actuales que conforman Suyay Wasi. Autoría propia.

A continuación, se presenta la actividad de crear la estructura organizacional que fue realizada pensando en un largo plazo, tomando en cuenta los órganos que podrían ser necesarios pensando en un futuro para la asociación.

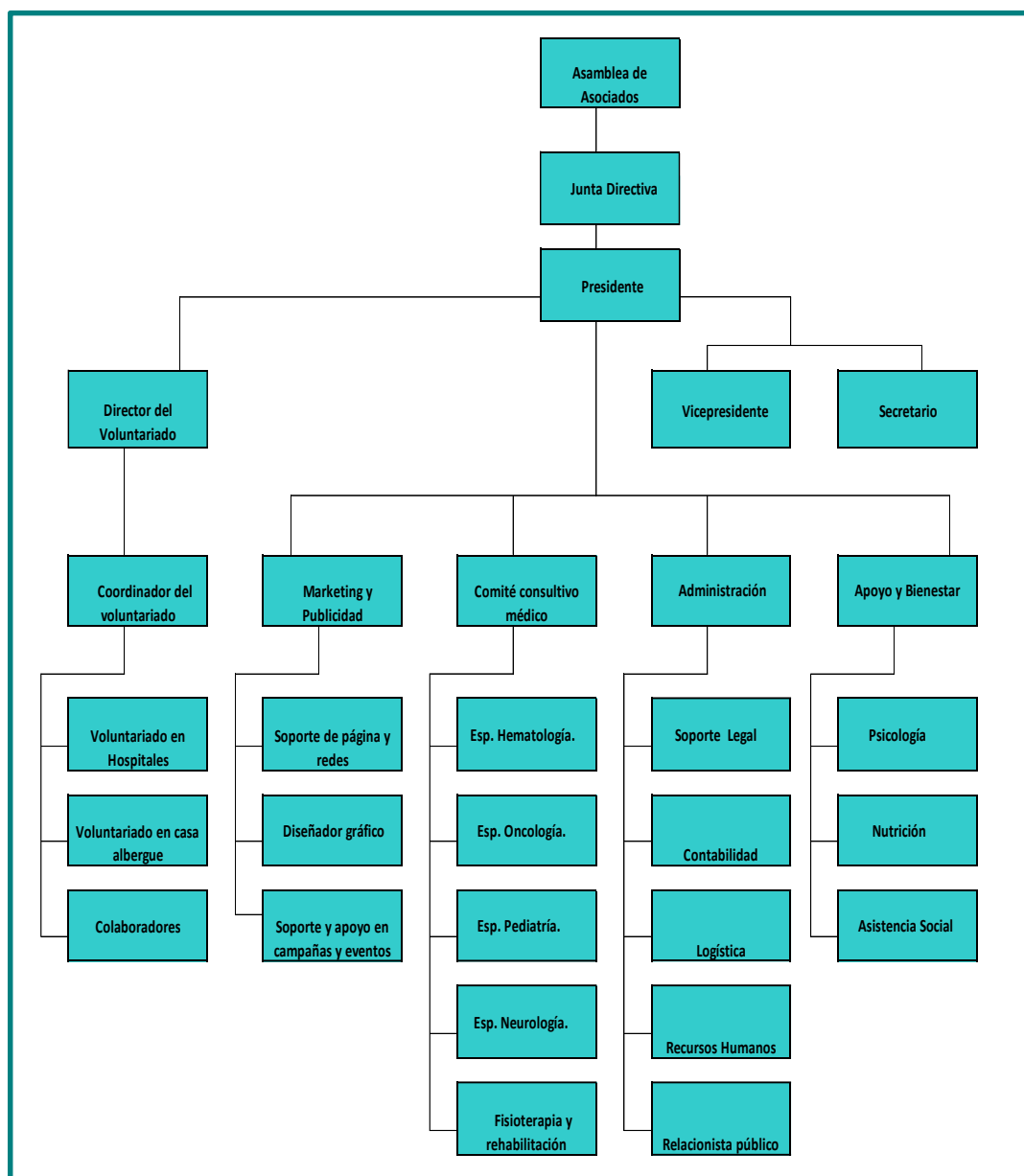


Figura 2. Estructura organizacional a futuro. Cuenta con muchas áreas y cargos dentro de la asociación, donde se muestran niveles y jerarquías; tomando en cuenta que esta estructura es diseñada a un largo plazo. Autoría propia

### **5.3.2 RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN**

Para un adecuado proceso de reclutamiento y selección tomando como base la estrategia “Diferenciación de Servicio”, que cuenta con la siguiente táctica: Buen reclutamiento y selección. Se propone la actividad de un flujograma de proceso tanto para el proceso de reclutamiento como para el de selección.

#### **5.3.2.1 PROCESO DE RECLUTAMIENTO**

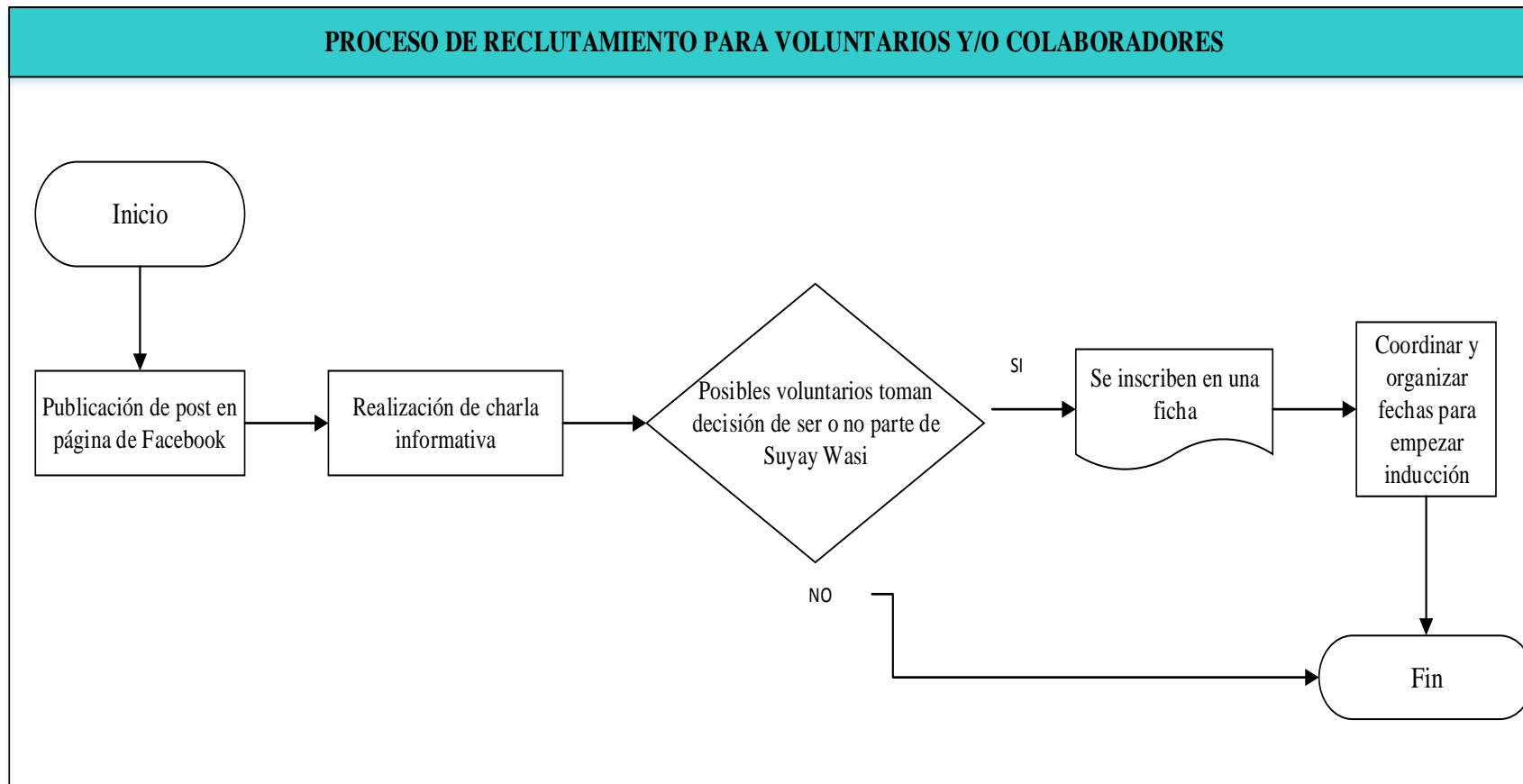
Estos flujogramas estarán basados en distintas modalidades de reclutamiento de los miembros que forman parte de la asociación que son voluntarios y colaboradores.

##### **A. PRIMERA MODALIDAD: INVITACIÓN POR PUBLICACIÓN EN FACEBOOK.**

###### **❖ PROCESO:**

1. Se publica un post en el en fan page de Facebook una convocatoria en la cual se invita al público en general a una charla informativa para personas interesadas a formar parte de Suyay Wasi, dando una fecha, hora y lugar.
2. Se lleva a cabo la charla donde se da información y las pautas generales del trabajo en los hospitales.

3. Los posibles voluntarios toman la decisión de ser o no ser parte del voluntariado e indican si serán voluntarios activos en campo o colaboradores.
4. Si deciden formar parte de la asociación se procede a inscribirlos en una ficha.
5. Se coordinan fechas y se organizan visitas para comenzar el proceso de inducción.

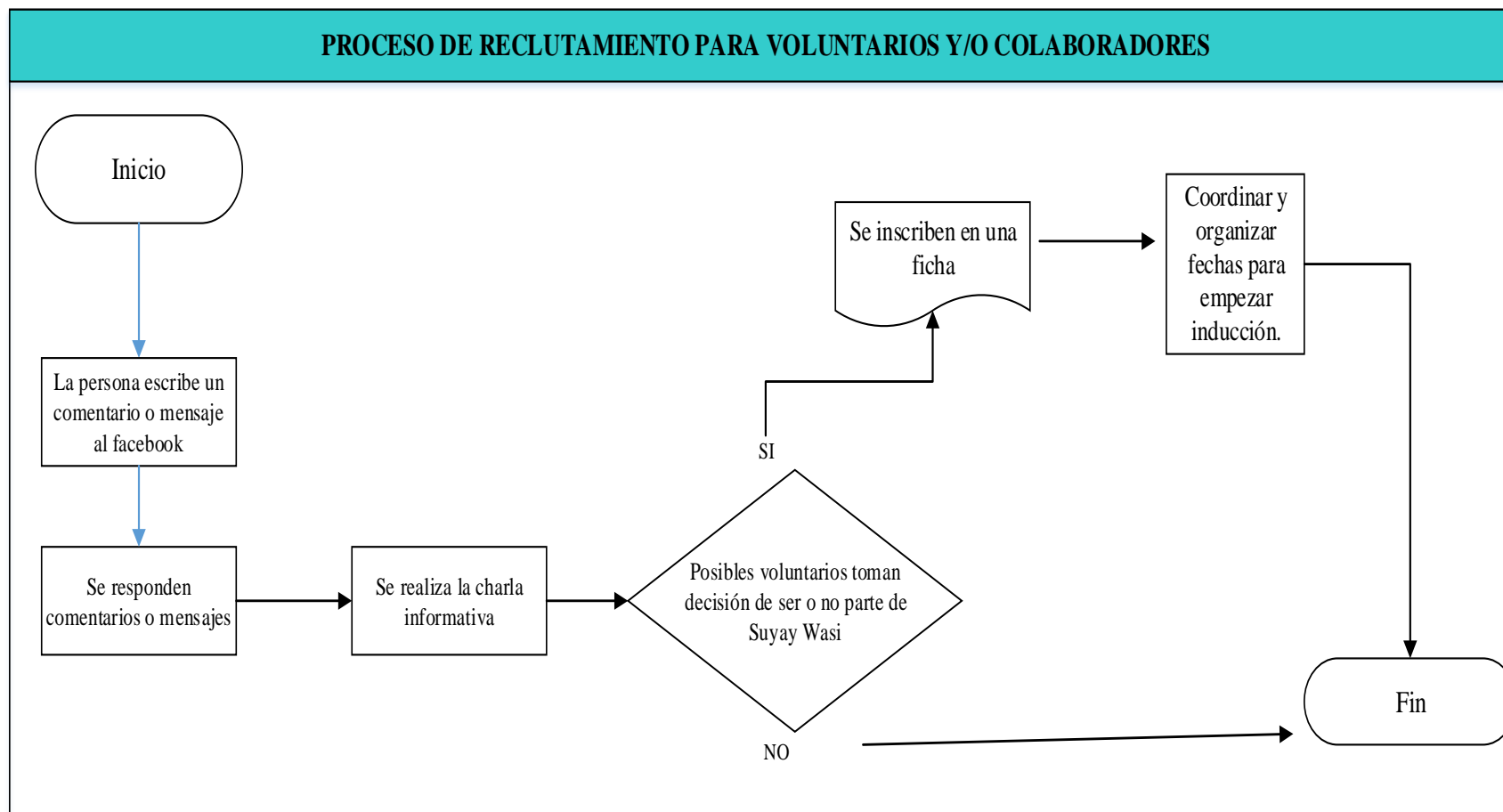


*Figura 3.* Flujograma de proceso de reclutamiento con la modalidad de invitación por publicación de Facebook. Con la finalidad de reclutar voluntarios y colaboradores, muestra dicho proceso de forma claro y entendible. Autoría propia.

**B. SEGUNDA MODALIDAD: CUANDO LAS PERSONAS ESTÁN INTERESADAS ESCRIBEN A LA PÁGINA DE FACEBOOK.**

**❖ PROCESO:**

- ❖ Escriben mensajes y comentarios en Facebook solicitando información.
- ❖ La persona encargada de administrar la red social responderá mensajes y comentarios para poder ponerse en contacto y citarlos a una charla informativa fijando fecha, hora y lugar.
- ❖ Se lleva a cabo la charla donde se da información y las pautas generales del trabajo que se realiza.
- ❖ Los posibles voluntarios toman la decisión de ser o no ser parte del voluntariado e indican si quieren ser voluntarios activos en campo o colaboradores.
- ❖ Si deciden formar parte de la asociación se procede a inscribirlos.
- ❖ Se coordinan fechas y se organizan visitas para comenzar el proceso de inducción.



*Figura 4.* El flujograma de proceso de reclutamiento para voluntarios y/o colaboradores por Facebook. Cuando las personas interesadas escriben a la página de red social de Facebook, muestra dicho proceso de forma claro y entendible. Autoría propia



### **5.3.2.2 PROCESO DE SELECCIÓN DEL PERSONAL**

La selección que se da actualmente es para los voluntarios y para los colaboradores de la asociación, para cada uno de ellos se realiza un proceso distinto y también se consideran diversas políticas.

Los flujogramas mostrados estarán basados en dos modalidades de selección tanto de selección de voluntarios como para la selección de los colaboradores.

Se debe tomar en cuenta que en el proceso de selección también se realiza una inducción al futuro voluntario o colaborador que quiere formar parte de la Asociación, este tiene un periodo de duración de dos meses, los involucrados deben de cumplir una serie de reglas y el programa establecido por la asociación.

A continuación, se mencionarán los dos tipos de selección que se dan en la Asociación, se mostrará su proceso y flujograma.

#### **A. SELECCIÓN PARA VOLUNTARIOS**

En el siguiente gráfico se presenta el flujograma para el proceso de la selección para los voluntarios.

##### **❖ PROCESO**

1. Se inicia con el proceso de inducción/selección donde se realiza la primera visita en el hospital acompañados de un voluntario(a).

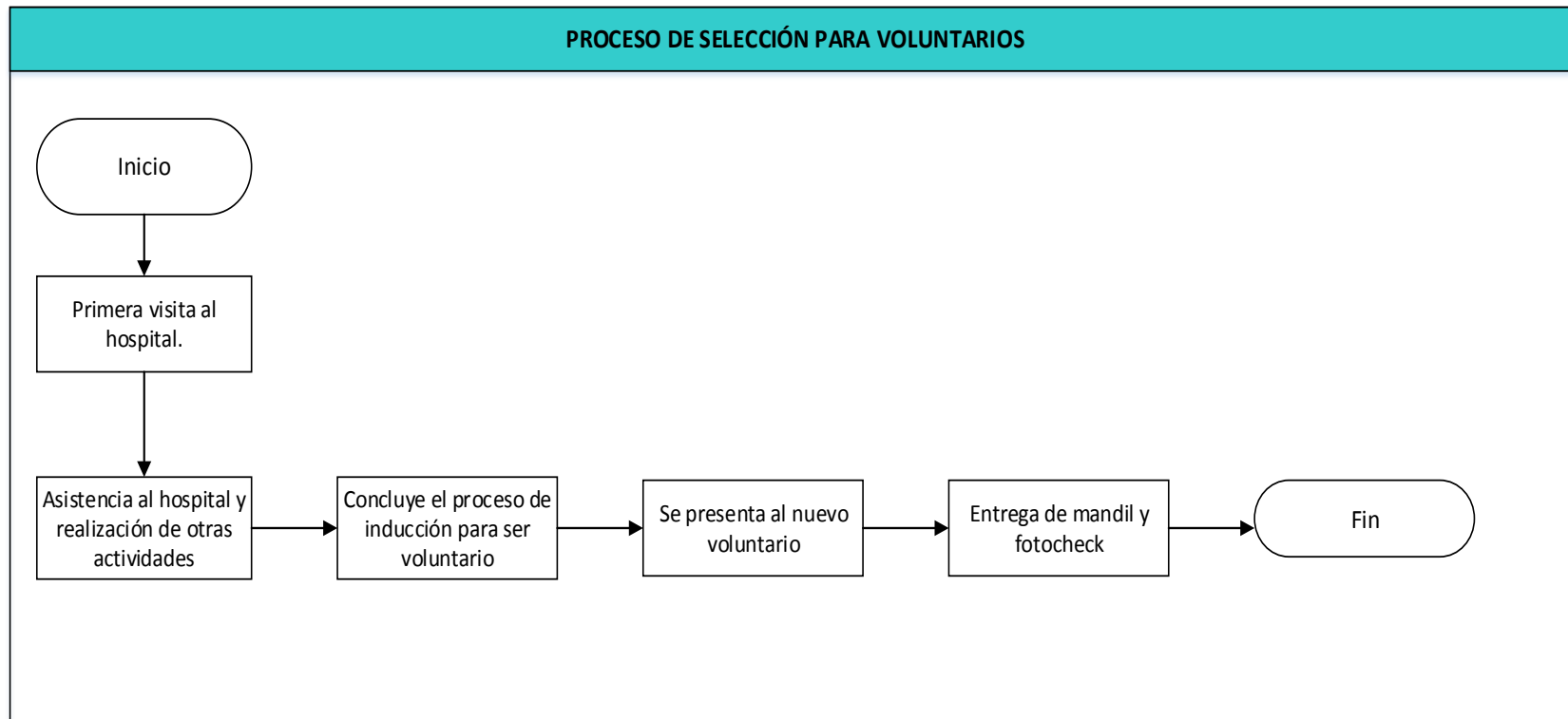
2. Continúa con la asistencia con visitas y otras actividades programadas.
3. Concluye el tiempo de inducción para ser voluntario.
4. Se presenta al voluntario seleccionado al resto de colaboradores.
5. Se procede a entregar el mandil y fotocheck de Suyay Wasi, el cual es el uniforme oficial con el que se realizan las visitas.

#### ❖ **POLÍTICAS**

1. Si es un grupo grande de personas que comienzan el proceso de inducción se separará por grupos, cada grupo será liderado por un voluntario antiguo.
2. Cada aspirante a ser voluntario deberá portar un fotocheck de identificación, durante todo el proceso de inducción.
3. Asistir a una reunión una vez al mes en los dos meses de inducción, donde se darán charlas y capacitaciones de diversos temas.
4. Asistir a las capacitaciones programadas con temas básicos a conocer.
5. Al concluir el proceso de inducción, pasando los dos meses de prueba, si cumple con las características y cumplió correctamente el proceso de inducción, se puede proceder a firmar un compromiso para poder pertenecer al voluntariado.
6. Siendo ya parte de Suyay Wasi puede comenzar a ir solo, ya conociendo el manejo de las donaciones, el trabajo con los niños

y las demás actividades que realizan los voluntarios de Suyay Wasi.

Para mayor información y un mejor entendimiento del punto tres de las políticas revisar el Anexo N°3 (Carta de compromiso del voluntario) y el Anexo N°4 (Guía para el voluntario en el proceso de inducción).



*Figura 5.* Flujograma de proceso de selección para los voluntarios. Cuenta también con políticas establecidas que ya fueron mencionadas. Autoría propia.

## **B. SELECCIÓN PARA COLABORADORES**

### **❖ PROCESO**

1. Se realiza la primera visita al hospital donde se explica un poco acerca de cada actividad que se realiza.
2. Se concluye con el tiempo de inducción que son dos meses.
3. Se presenta al colaborador seleccionado al resto del grupo.
4. Se hace entrega de mandil y fotocheck que es la vestimenta oficial.

### **❖ POLÍTICAS**

1. Se debe asistir a 4 reuniones obligatorias en los dos primeros meses, reuniones exclusivas para colaboradores, en las cuales se hablará acerca de información interna de Suyay Wasi, normas a seguir y el compromiso que deben asumir.
2. El colaborador no tiene el compromiso de ir una vez por semana al hospital.
3. Al pasar los dos meses habiendo cumplido con el proceso de inducción se firma un compromiso y así forman parte oficialmente de Suyay Wasi.

Para mayor información y un mejor entendimiento del punto cuatro de las políticas revisar el Anexo N° 5 (Carta de compromiso del colaborador) y Anexo N°6 (Guía para el colaborador)

En el siguiente grafico se presenta el flujograma para la selección para colaboradores.

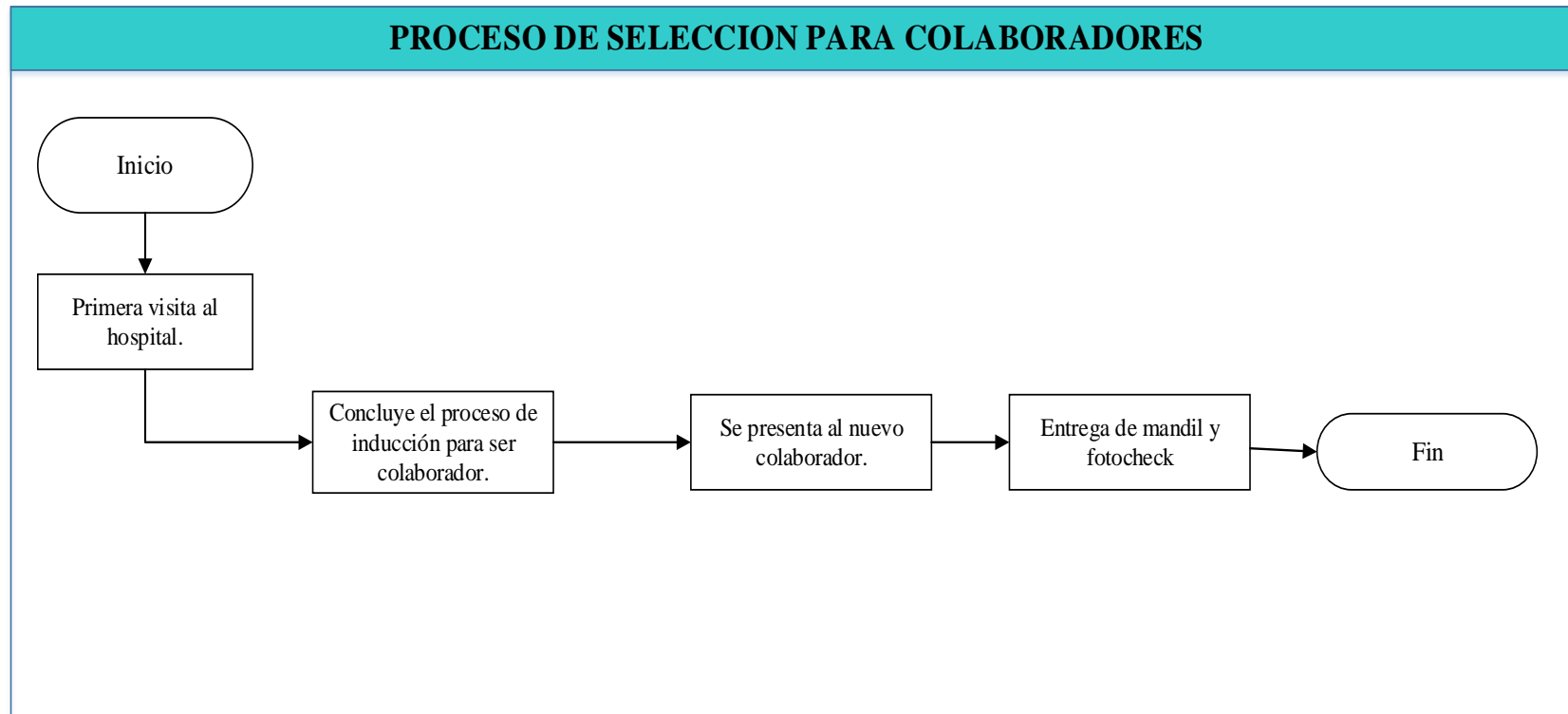


Figura 6. Flujograma de proceso de selección para colaboradores. Cuenta también con políticas establecidas que ya fueron mencionadas. Autoría propia.

### 5.3.3 PERFIL DEL PUESTO

Para un mejor entendimiento y desarrollo del perfil de un puesto presentamos la táctica: Perfil del puesto, teniendo como actividad la realización de un cuadro que describe el perfil por cada puesto.

Realización de un cuadro que describe el perfil por cada puesto, donde indica cuales son las características según el puesto mencionado.

❖ **Tomar en cuenta:**

- a) Para el caso del presidente, vicepresidente y secretario no se va a realizar una propuesta de perfil ya que ellos no son personas que van a ser contratadas porque forman parte de la junta de la junta directiva inscritos en los registros públicos. Se tomará en cuenta la realización de perfiles tomando como base la estructura organizacional actual (la que hoy en día se presenta respecto a sus miembros integrantes de la asociación), entonces solo se tomará en cuenta los siguientes: coordinador del voluntariado, voluntarios y colaboradores.
- b) También se tiene una serie de requisitos a tomar en cuenta para el perfil del puesto, que se consideran importantes para cada puesto.
- c) La persona que quiera formar parte del voluntariado de Suyay Wasi y quiera ser voluntario, debe reunir la mayor cantidad posible de requisitos que se presenta a continuación:

Tabla 3

*Descripción del Perfil del Voluntario*

DESCRIPCIÓN DEL PERFIL DEL VOLUNTARIO	
Requisitos para ser Voluntario	Perfil del voluntario.
<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Personas mayores a 16 años, en el caso que sea menor de edad necesita una autorización especial firmado por los padres para realizar la labor.</li> <li>❖ Que disponga de tiempo para asistir a reuniones de la organización.</li> <li>❖ Pasar por el tiempo de prueba e inducción a ser voluntario.</li> <li>❖ Disponibilidad de tiempo al menos una vez por semana para hacer visita en hospitales u otra actividad a realizarse.</li> <li>❖ Compromiso y ganas de servir al prójimo.</li> <li>❖ Que la persona no busque ningún tipo de beneficio propio, lucrativo y otro.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Persona servicial.</li> <li>❖ Proactivo(a) y creativo(a).</li> <li>❖ Que comparta los valores establecidos por la asociación.</li> <li>❖ Una persona comprometida e involucrada en la labor que realice.</li> <li>❖ Buen humor y entusiasta.</li> <li>❖ Comprensivos y empáticos.</li> <li>❖ Comunicativo y empático.</li> </ul>

La tabla 3 describe el perfil del voluntario nos muestra además los requisitos para poder ser voluntario, los cuales son requisitos básicos. Autoría propia.

Para complementar la propuesta revisar el Anexo N°7 (Carta de autorización de participación en voluntariado para menores de edad).



Tabla 4

*Descripción del Perfil del Colaborador*

<b>DESCRIPCIÓN DEL PERFIL DEL COLABORADOR</b>	
<b>Requisitos para ser Colaborador</b>	<b>Perfil del Colaborador</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Que sea mayor de edad.</li> <li>❖ Que cuente con el tiempo y disposición de estar al tanto de las actividades realizadas y sobre todo las necesidades que se presenten.</li> <li>❖ Que tenga la capacidad de conseguir donaciones y difundir las necesidades que se presenten.</li> <li>❖ Que pueda asistir a reuniones para colaboradores.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Persona servicial.</li> <li>❖ Una persona comprometida e involucrada en la labor que realice.</li> <li>❖ Capaz de resolver problemas y plantear soluciones.</li> <li>❖ Persona proactiva.</li> <li>❖ Honesto y responsable.</li> <li>❖ Empático con las personas.</li> <li>❖ Capaz de comunicarse de una manera correcta.</li> <li>❖ Comprometido con la obra.</li> </ul>

La tabla 4 describe el perfil del colaborador nos muestra también los requisitos que debe cumplir el colaborador. Autoría propia.

Tabla 5

*Descripción del Perfil del coordinado(a)*

<b>DESCRIPCIÓN DEL PERFIL DEL COORDINADOR(A)</b>	
<b>Requisitos para ser Coordinador</b>	<b>Perfil del Coordinador</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Que sea mayor de edad.</li> <li>❖ Que tenga experiencia en realizar actividades similares de ayuda social.</li> <li>❖ Que cuente con el tiempo y disposición de estar al tanto de las actividades realizadas y sobre todo las necesidades que se presenten.</li> <li>❖ Que tenga la capacidad de conseguir donaciones y difundir las necesidades que se presenten.</li> <li>❖ Que pueda asistir a reuniones para colaboradores.</li> <li>❖ Que no tenga algún tipo de imagen negativa de su persona.</li> <li>❖ Que no tenga antecedentes penales ni judiciales.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Persona servicial.</li> <li>❖ Una persona comprometida e involucrada en la labor que realice.</li> <li>❖ Capaz de resolver problemas y plantear soluciones.</li> <li>❖ Persona proactiva.</li> <li>❖ Honesto y responsable.</li> <li>❖ Empático con las personas.</li> <li>❖ Capaz de comunicarse de una manera correcta.</li> <li>❖ Comprometido con la obra.</li> <li>❖ Organizado y ordenado.</li> <li>❖ Planificador</li> <li>❖ Plantea estrategias.</li> </ul>

La tabla 5 describe el perfil del coordinador(a) nos muestra además los requisitos para poder ser coordinador(a), los cuales son requisitos básicos para el puesto. Autoría propia.

### 5.3.4 DESCRIPCIÓN DE LOS TRABAJOS Y PUESTOS

Para un mejor entendimiento y descripción de los trabajos y puestos presentamos la táctica: Eficiencia Administrativa, donde se propone como actividad la realización de un Manual de Organización y Funciones (MOF).

A continuación, se presentarán los Manuales de distintos puestos que en la actualidad de la organización se encuentran presentes, tomando en cuenta la estructura organizacional actual. Tomar en cuenta que no se describe la preparación del presidente, vicepresidente y secretario, ya que estas personas no serán contratadas.

Tabla 6

*Manual de Organización de funciones del Presidente.*

NOMBRE DEL PUESTO	JEFATURA INMEDIATA	ÁREA
PRESIDENTE DE LA ASOCIACIÓN	-	JUNTA DIRECTIVA DE ASOCIACIÓN
<b>FUNCIÓN PRINCIPAL</b>		
Representar a la asociación legalmente ante toda clase de organismos tanto público como privado.		
<b>RESPONSABILIDADES</b>		
<ul style="list-style-type: none"><li>❖ Llevar la firma y representación legal de la asociación en todo tipo de actos y contratos sin reserva ni limitación alguna, pudiendo otorgar y suscribir convenios, minutas, escrituras públicas y contratos privados.</li><li>❖ Solicitar, acordar y contratar toda clase de créditos, abrir y cerrar cuentas, solicitar sobregiros o créditos y toda transacción bancaria que se pueda realizar.</li><li>❖ Adquirir, transferir, comprar, vender, donar, adjudicar bienes muebles e inmuebles.</li><li>❖ Aceptar y recibir donaciones.</li><li>❖ Celebrar todo tipo de convenios, acuerdos y contratos.</li></ul>		
<b>SUPERVISIÓN EJERCIDA</b>		
Vicepresidente y secretario.		
<b>SUPERVISIÓN RECIBIDA</b>		
- Junta general de accionistas y asociación.		

La tabla 6 muestra el manual que hace la descripción del puesto de presidente de la asociación, donde describe funciones, responsabilidades y supervisión que recibe. Autoría propia.

Tabla 7

*Manual de Organización de funciones del vicepresidente.*

<b>NOMBRE DEL PUESTO</b>	<b>JEFATURA INMEDIATA</b>	<b>ÁREA</b>
VICEPRESIDENTE	-	JUNTA DIRECTIVA DE LA ASOCIACIÓN
<b>FUNCIÓN PRINCIPAL</b>		
Remplazar al presidente en caso de impedimento, licencia, ausencia temporal, renuncia o exclusión con las mismas facultades y responsabilidades.		
<b>RESPONSABILIDADES</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Colaborar con el presidente y los demás miembros del consejo directivo, en la gestión administrativa de la asociación.</li> <li>❖ Utilizar la terminología adecuada.</li> <li>❖ Trabajar de la mano con el presidente de la asociación.</li> </ul>		
<b>SUPERVISIÓN EJERCIDA</b>		
Junta directiva de la asociación y asociación.		
<b>SUPERVISIÓN RECIBIDA</b>		
Presidente de la asociación		

La tabla 7 muestra el manual de funciones que hace la descripción del puesto de vicepresidente de la asociación, donde describe funciones, responsabilidades y supervisión que recibe. Autoría propia.

Tabla 8  
de Organización de funciones del secretario.

NOMBRE DEL PUESTO	JEFATURA INMEDIATA	ÁREA
SECRETARIO	-	JUNTA DIRECTIVA DE ASOCIACIÓN
<b>FUNCIÓN PRINCIPAL</b>		
Tendrá a su cargo el control y archivo de la documentación relativa a la asociación incluyendo los libros de actas de las sesiones de la Asamblea General de Asociación y del consejo directivo.		
<b>RESPONSABILIDADES</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Llevar el control de libro de padrón de asociados.</li> <li>❖ Suscribirá y llevará el control de las citaciones o convocatorias para las asambleas y sesiones del Consejo Directivo.</li> <li>❖ Elaborará y llevará a la sesión del consejo directivo, un informe del estado de cuentas del activo y pasivo de la asociación.</li> <li>❖ Tiene a su cargo todo lo relativo a la recaudación de los fondos de la asociación.</li> </ul>		
<b>SUPERVISIÓN EJERCIDA</b>		
-		
<b>SUPERVISIÓN RECIBIDA</b>		
- PRESIDENTE		

La tabla 8 muestra el manual de funciones que hace la descripción del puesto de secretario de la asociación, donde describe funciones, responsabilidades y supervisión que recibe. Autoría propia.

Tabla 9

*Manual de Organización de funciones del coordinador del voluntariado.*

NOMBRE DEL PUESTO	JEFATURA INMEDIATA	ÁREA
COORDINADOR DEL VOLUNTARIADO	PRESIDENTE DE LA ASOCIACIÓN	VOLUNTARIADO
<b>FUNCIÓN PRINCIPAL</b>		
Dirigir y liderar el voluntariado que tiene la asociación, cumpliendo los objetivos y el propósito de la asociación.		
<b>RESPONSABILIDADES</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Coordinar las actividades que se llevaran a cabo.</li> <li>❖ Coordinar con el consejo directivo de la asociación las actividades a realizarse.</li> <li>❖ Tomar decisiones conjuntamente con los demás miembros del consejo directivo.</li> <li>❖ Representar al grupo de voluntarios el cual lidera.</li> <li>❖ Promover el servicio social y fomentar una cultura de ayuda al prójimo.</li> <li>❖ Dirigir y controlar los procesos que llevan a cabo.</li> <li>❖ Gestionar los recursos de manera óptima.</li> <li>❖ Lograr de mantener a los integrantes del voluntariado que estén motivados.</li> <li>❖ Solucionar problemas que se puedan presentar.</li> <li>❖ Comunicar hechos importantes que deba tener conocimiento la presidencia de la asociación.</li> </ul>		
<b>SUPERVISIÓN EJERCIDA</b>		
Voluntarios		
<b>SUPERVISIÓN RECIBIDA</b>		
- PRESIDENTE		
<b>PREPARACIÓN</b>		
A) EDUCACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Administrador, Trabajador social, Doctor y Educador</li> <li>❖ Nivel mínimo: Secundaria terminada</li> <li>❖ Formación universitaria: En el ámbito de las ciencias sociales y/o psicología.</li> </ul>	
B) EXPERIENCIA	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Que haya realizado trabajo de labor social similar o en distintos rubros.</li> <li>❖ Que haya liderado grupos de jóvenes o adultos.</li> <li>❖ Administración de recursos.</li> </ul>	
C) FORMACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Conocimientos en administración.</li> <li>❖ Microsoft office a nivel básico.</li> <li>❖ Dominio del uso de internet.</li> <li>❖ Liderazgo en equipos.</li> </ul>	
D) COMPETENCIAS Y APTITUDES	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Transmitir siempre los valores y principios éticos compartidos de la organización.</li> <li>❖ Poder dirigir a un grupo con mismo objetivo.</li> <li>❖ Poder transmitir un actuar ético a la asociación.</li> <li>❖ Liderazgo.</li> <li>❖ Empatía.</li> <li>❖ Comunicativo.</li> <li>❖ Trabajo en equipo.</li> <li>❖ Proactividad.</li> <li>❖ Organización y planificación.</li> <li>❖ Iniciativa y compromiso.</li> </ul>	

La tabla 9 muestra el manual de funciones que hace la descripción del puesto de coordinador del voluntariado de la asociación, donde describe funciones, responsabilidades y supervisión que recibe. Autoría propia.

Tabla 10  
Manual de Organización de funciones del voluntario.

NOMBRE DEL PUESTO	JEFATURA INMEDIATA	ÁREA
VOLUNTARIO	COORDINADOR DEL VOLUNTARIADO	VOLUNTARIADO
<b>FUNCIÓN PRINCIPAL</b>		
Realizar actividades de manera voluntaria en beneficio a niños e infantes que pasan por alguna situación de enfermedad difícil.		
<b>RESPONSABILIDADES</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Acompañamiento a los niños hospitalizados.</li> <li>❖ Repartir donaciones en hospitales y otras instituciones.</li> <li>❖ Recojo de donaciones de personas que colaboren.</li> <li>❖ Conseguir donantes de material o algunas necesidades que requieren niños y bebés en el hospital.</li> <li>❖ Conseguir donantes de sangre.</li> <li>❖ Participar de reuniones y comunicar actividades.</li> <li>❖ Compartir información acerca de casos y actividades realizadas.</li> <li>❖ Participar en diversas actividades que realiza el voluntariado.</li> </ul>		
<b>SUPERVISIÓN EJERCIDA</b>		
-		
<b>SUPERVISIÓN RECIBIDA</b>		
Coordinador del Voluntariado		
<b>PREPARACIÓN</b>		
A) EDUCACION	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Estudiantes escolares en curso o educación concluida</li> <li>❖ Estudiantes técnicos o universitarios.</li> <li>❖ Egresados o profesionales.</li> </ul>	
B) EXPERIENCIA	Experiencia en hacer labor social, pero no es necesario tener experiencia para poder ayudar.	
C) FORMACION	No se exige formación especializada.	
D) COMPETENCIAS Y APTITUDES MUY IMPORTANTE	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Servir con fines altruistas.</li> <li>❖ Realización de actividades de manera voluntaria con entusiasmo.</li> <li>❖ Poder trabajar en equipos.</li> <li>❖ Ser proactivo.</li> <li>❖ Comunicación efectiva con quienes se interactúa.</li> <li>❖ Iniciativa y compromiso.</li> <li>❖ Empatía.</li> <li>❖ Creatividad.</li> <li>❖ Proactividad.</li> </ul>	

La tabla 10 muestra el manual de funciones que hace la descripción del puesto de voluntario, donde describe funciones, responsabilidades y supervisión que recibe. Autoría propia.

Tabla 11

*Manual de Organización de funciones del colaborador.*

NOMBRE DEL PUESTO	JEFATURA INMEDIATA	ÁREA
COLABORADOR	COORDINADOR DEL VOLUNTARIADO	VOLUNTARIADO
<b>FUNCIÓN PRINCIPAL</b>		
Estar involucrado con el voluntariado consiguiendo donaciones y difundiendo los requerimientos necesarios por el voluntariado.		
<b>RESPONSABILIDADES</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Conseguir requerimientos solicitados por la asociación.</li> <li>❖ Recojo de donaciones de personas que colaboren.</li> <li>❖ Conseguir donantes de material o algunas necesidades que requieren niños y bebés en el hospital.</li> <li>❖ Difusión de la donación de sangre para pacientes.</li> <li>❖ Participar de reuniones y dar apoyo en las actividades que se realizan.</li> <li>❖ Compartir información acerca de casos y actividades realizadas.</li> </ul>		
<b>SUPERVISIÓN EJERCIDA</b>		
-		
<b>SUPERVISIÓN RECIBIDA</b>		
Coordinador de voluntariado		
<b>PREPARACIÓN</b>		
A) EDUCACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Estudiantes escolares en curso o educación concluida</li> <li>❖ Estudiantes técnico o universitarios</li> <li>❖ Egresados o profesionales</li> </ul>	
B) EXPERIENCIA	No necesaria	
C) FORMACIÓN	No se exige formación especializada	
D) COMPETENCIAS APTITUDES MUY IMPORTANTE	Y	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Servir con fines altruistas.</li> <li>❖ Realización de actividades de manera voluntaria con entusiasmo.</li> <li>❖ Poder trabajar en equipos.</li> <li>❖ Ser proactivo.</li> <li>❖ Comunicación efectiva con quienes se interactúa.</li> <li>❖ Iniciativa y compromiso.</li> <li>❖ Proactividad.</li> <li>❖ Resuelve problemas.</li> <li>❖ Plantea soluciones.</li> </ul>

La tabla 11 muestra el manual de funciones que hace la descripción del puesto de colaborador, donde describe funciones, responsabilidades y supervisión que recibe. Autoría propia



### 5.3.5 CAPACITACIÓN Y DESARROLLO

Para tener una adecuada capacitación y desarrollo para el personal se propone la táctica: Capacitar y empoderar al personal, que tiene como actividad realizar un programa de capacitaciones y charlas.

Tabla 12

*Descripción de talleres, charlas, cursos o capacitaciones*

TALLERES, CHARLAS, CURSOS Y CAPACITACIONES		
TIPO	NOMBRE	OBJETIVO
<b>TÉCNICA</b>	Inducción a voluntarios nuevos.	Ayudar al nuevo integrante a poder desempeñarse correctamente en la labor que va a realizar.
	Enfermedades y/o tratamientos.	Recopilar información útil y necesaria para así poder compartirla con quienes la requieran.
	Técnicas de primeros auxilios.	Aplicar lo aprendido en momentos que sea necesario.
	Administración de recursos.	Aplicar conocimientos administrativos para un mejor manejo de los recursos con los que se cuenta la asociación.
	Idioma quechua.	Aplicar lo aprendido del idioma, sobre todo poder hablarlo para una mejor comunicación con personas quechua hablantes.
	Arte y manualidades.	Aplicar lo aprendido para poder realizar trabajo de campo con los niños.
	Capacitación en procesos.	Presentar los procesos que se han establecido de manera entendible, para llevar a cabo una mejor gestión de procesos.
	Cuidados especiales en pacientes.	Aplicar lo aprendido acerca del tema y para informar cuando se necesite.
<b>DESTREZAS INTERPERSONALES</b>	Charlas motivacionales.	Lograr un mejor desempeño y una actitud positiva en el personal y grupo de voluntarios.
	Asesoría psicológica.	Lograr afrontar situaciones difíciles y poder liderar con problemas que se puedan haber generado.
	Charlas espirituales.	Ayudar en aspectos espirituales y religiosos que generen cambios positivos para un mejor desenvolvimiento.
	Introducción de concepto de resiliencia.	Ayudar a la construcción de un vínculo diferente entre el voluntario y el destinatario de la acción, favoreciendo el camino de un voluntariado asistencial a otro.
<b>ORGANIZACIONALES</b>	Reuniones informativas.	Informar acerca de todas las actividades y tareas que se hayan realizado ya sea en conjunto o individual.
	Reuniones para planear eventos y/o campañas.	Realizar acuerdos, organizar recursos, delegar funciones y todo lo necesario para poder ejecutar eventos o campañas.
<b>DESARROLLO</b>	Reuniones de confraternidad.	Generar buenas relaciones en el grupo.
	Reuniones por fechas especiales.	Organizar actividades para celebrar cumpleaños, fiestas y otras fechas importantes.

La tabla 12 muestra la propuesta de los posibles talleres, charlas, cursos y capacitaciones que podrían realizar los miembros que forman parte de la asociación. Autoría propia

### **5.3.6 EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO**

Para una correcta evaluación de desempeño de las personas que forman parte de la asociación se propone la táctica: Evaluación del desempeño, donde se establecen dos actividades.

#### **a) PRIMERA ACTIVIDAD**

Establecer Reglas a cumplir en el voluntariado, donde se establecen un listado de reglas. Tomar en cuenta que estas reglas están dirigidas a los voluntarios que forman parte del Voluntariado de la Asociación Suyay Wasi Hogar de Esperanza ONG.

#### **REGLAS BÁSICAS ESTABLECIDAS PARA EL VOLUNTARIADO**

- a) Seguir instrucciones básicas dadas por coordinadora del voluntariado.
- b) Respetar a todos los miembros que formen parte de Suyay Wasi.
- c) La actividad como voluntario será de acuerdo a horarios, días, momentos que fueron estipulados por la coordinadora del voluntariado o el encargado en asistencias de visita al hospital.
- d) Los integrantes que forman parte del voluntariado deben seguir el mismo protocolo de presentación y participación en los hospitales tanto al personal como a los pacientes.
- e) Es importante cumplir con las visitas fijadas, en caso no puedan asistir se debe avisar con anticipación para poder cubrir ese turno o tomar medidas del caso.
- f) No ofrecer ningún tipo de información técnica a menos que no sea con soporte de un profesional.

- g) No realizar algún tipo de intervención hospitalaria o que involucre algún procedimiento médico.
- h) No tomar dediciones por más simples que parezcan sin consultar antes con la coordinadora del voluntariado, ya que pueden ser decisiones que generen repercusiones a futuro.
- i) Evitar generar algún tipo de malestar en los pacientes o familiar si no se encuentran en condiciones de conversar o interactuar, en caso se encuentre incomodidad del paciente al voluntario, tomar medidas necesarias o retirarse del lugar.
- j) No ser inoportunos en casos difíciles, dar apoyo si es que el voluntario está en condiciones de hacerlo, en caso contrario retirarse de la habitación.
- k) Tomar en cuenta cada uno de los valores establecidos por la asociación y actuar con los mismos.
- l) Realizar las actividades con toda la disposición y ganas sin obligación alguna.
- m) Tomar decisiones y actuar de manera ética, mostrando siempre transparencia en cada actuar del voluntario.
- n) Conocer y cumplir con los procesos que ya están establecidos por la asociación.
- o) Tomar en cuenta cada medio de comunicación interno, para una comunicación más eficiente.
- p) Tener presente la modalidad de solicitud de apoyo de donación y el procedimiento para el recojo y entrega de donaciones.
- q) Estar siempre uniformado e identificado cuando se va realizar alguna actividad en una institución, sobre todo si es en algún hospital.
- r) No se hace ninguna difusión de fotos internas de la asociación, sin que sea para un fin netamente de la asociación o en beneficio del paciente.

- s) Que el voluntario no genere conflictos ni problemas en el grupo.
- t) El voluntario es libre de opinión, puede dar sugerencias o mejoras para la asociación y plantear ideas que puedan generar cambios positivos en el voluntariado.
- u) El voluntario es libre de realizar su labor el tiempo que desee en el voluntariado.
- v) Asistir a las diversas actividades que se realizan o dar apoyo en estas, tanto actividades dentro como fuera del hospital.
- w) Asistir a todas las reuniones posibles que se programan para el voluntariado.
- x) En caso del voluntario debe asistir mínimo una vez por semana y en caso no pueda asistir debe avisar con anticipación o cumplir en otro momento, comunicando al equipo si es que no cuenta con disponibilidad de tiempo en algún momento determinado para poder apoyarlo y entenderlo.

**b) SEGUNDA ACTIVIDAD:**

Se tiene la Evaluación de satisfacción del Voluntario. Se sabe que el voluntario es pieza clave de la asociación y para el andar del voluntariado, por esta razón se debe tomar en cuenta evaluar a los voluntarios, para ello se propone una evaluación con un cuestionario básico de ítems en diversos aspectos y se espera que sea una herramienta para evaluar la satisfacción del voluntario que puede ser usado más adelante por la asociación.

Para reforzar la propuesta anterior se propone el cuestionario que mide la satisfacción del voluntario que se encuentra en el Anexo N° 8 (Cuestionario de satisfacción al voluntario).

## 5.4 DIRECCIÓN

### 5.4.1 MOTIVACIÓN ORGANIZACIONAL

Para generar una mayor motivación que pueda mantener al personal motivado se propone la táctica: Programa de reuniones que motiven al personal, donde proponemos distintas actividades que pueden ayudar para motivar al personal.

#### a) PRIMERA ACTIVIDAD:

Programa de reuniones que motiven al personal que se encuentra detallado en la siguiente tabla.

Tabla 13  
*Programa para motivar al personal.*

PROGRAMA PARA MOTIVAR AL PERSONAL		
ACTIVIDAD/EVENTO	FRECUENCIA	OBJETIVO
Celebrar cumpleaños del mes	Cada fin de mes	Poder celebrar el cumpleaños de cada uno de los miembros de la asociación según su fecha de cumpleaños.
Compartiendo experiencias	Cada dos meses	Conocer como se dieron algunas situaciones que afrontaron sean situaciones positivas o negativas, y así poder dar sugerencias y/o consejos entre el grupo.
Talleres orientados al desarrollo personal	Cada seis meses	Ayuda en habilidades, comunicación, confianza escucha activa, manejo de estrés, entre otros.
Reuniones de confraternidad	Cada tres meses	Generar interacción entre compañeros.
Voluntario del mes	Cada fin de mes	Reconocer al voluntario que destaco en el mes.
Agradecimiento por su labor	Cada mes	Mostrar al público la labor realizada y realizar el reconocimiento dentro del grupo.

La tabla 13 muestra la propuesta de programa para motivar al personal, proponiendo diversas actividades que se pueden realizar. Autoría propia

## b) SEGUNDA ACTIVIDAD

Entrega de un reconocimiento tangible algún miembro de la asociación, donde se muestra un modelo de diploma que podría ser otorgado por la asociación felicitando o reconociendo al voluntario, colaborador y otro miembro de la asociación.



*Figura 7.* Diploma de reconocimiento. Se presenta como una propuesta que motive a los integrantes que forman parte de la asociación. Autoría propia.

**c) TERCERA ACTIVIDAD:**

Saludo de cumpleaños dirigido a algún integrante activo de la asociación, creando una publicación en las redes sociales con la foto del integrante, mandándole un saludo en su cumpleaños.

A continuación, presentamos un ejemplo de una publicación que podría ser posteada en redes sociales, con la finalidad de saludar al voluntario.



*Figura 8. Fotografía que muestra el saludo de cumpleaños dedicado para un voluntario(a). Dicho saludo se encontrara publicado en la red social.*

### **5.4.2 LIDERAZGO TRASCENDENTE**

Para poder lograr un liderazgo trascendente dentro del voluntariado se propone la siguiente táctica: Liderazgo trascendente para quienes forman parte del voluntariado.

Se tiene como actividad la siguiente: Generar grupos de voluntarios encabezados por un líder, proponiendo los requisitos que debe cumplir para que este voluntario pueda ser líder de un grupo.

A continuación, se presenta la propuesta de los requisitos para poder liderar un grupo:

#### **❖ REQUISITOS PARA LIDERAR GRUPOS EN EL VOLUNTARIADO**

- 1) Que haya cumplido óptimamente con sus tareas encomendadas.
- 2) Que haya mostrado liderazgo en algunas oportunidades donde se haya demostrado que puede dirigir un grupo.
- 3) Que destaque por realizar alguna tarea en específica o se caracterice por alcanzar objetivos que se hayan propuesto.
- 4) Que sea responsable al realizar las tareas y actividades dadas.
- 5) Que haya mostrado ser una persona proactiva.
- 6) Que muestre un gran compromiso de manera permanente en el voluntariado.
- 7) Que sea mayor a 18 años.
- 8) Que sea capaz de comunicarse de una manera adecuada y sea receptivo ante los demás.
- 9) Que haya seguido y respetado los procesos que ya están establecidos.
- 10) Que haya cumplido con las reglas establecidas de manera adecuada.



- 11) Que haya mostrado un correcto orden y organización cuando se le otorgo una tarea.
- 12) Que sea capaz de afrontar situaciones difíciles que se puedan presentar.
- 13) Que tome en cuenta los principios establecidos y el código ético de la asociación

### **5.4.3 EQUIPO**

En Suyay Wasi resalta su equipo de trabajo, este está conformado por personas que quieren llevar un servicio más completo e involucrado con cada uno de los pacientes, Para reforzar lo mencionado presentamos la siguiente táctica: Involucramiento, seguimiento y orientación a pacientes.

Propone las siguientes actividades:

#### **a) PRIMERA ACTIVIDAD:**

Proponer charlas a pacientes y/o padres con profesionales o personas capacitadas en algún tema especial.

Dicha actividad a los pacientes y familiares a entender diversos temas que son necesarios conocer para recibir algún tipo de tratamiento. Sobre todo, enfermedades de tratamientos especiales y difíciles como el tratamiento del cáncer.

En el siguiente grafico se explicará de manera detallada diversos los temas propuestos que podrían servir de mucha ayuda tanto para el paciente como para los padres que lo acompañan.

Tabla 14

*Propuesta de charlas a pacientes/padres con profesionales o personas capacitadas*

<b>PROPUESTA DE CHARLAS A PACIENTES/PADRES CON PROFESIONALES O PERSONAS CAPACITADAS</b>		
<b>TEMA</b>	<b>ESPECIALISTA(S)</b>	<b>CHARLA</b>
Enfermedad y tratamiento.	Doctor(a) o voluntario(a) capacitado.	Hablar acerca de la enfermedad que puedan estar afrontando, el tratamiento que deban seguir y algunos cuidados necesarios.
Como afrontar la enfermedad.	Un psicólogo(a).	Que sepa llegar a la persona padres, pacientes o familiares cercanos.
Fe y esperanza.	Padre, pastor, monja o persona creyente de alguna religión.	Dedicado a personas donde se les pueda hablar y dar un soporte desde un punto de vista más espiritual.
Motivacionales	Voluntario(a) o Psicólogo(a)	Para los padres y pacientes.
Nutrición	Nutricionista.	Dirigida para padres o familiares.
Higiene	Voluntario(a)	Hábitos necesario de higiene para pacientes y familiares cercanos
Como prevenir la enfermedad.	Doctor(a)	Para los otros hijos.
Como cuidarse en casa o fuera del hospital.	Doctor(a) o voluntario(a) capacitada.	Charla dirigida a los niños para su estadía fuera del hospital e internamiento.

La tabla 14 muestra la propuesta de charlas a pacientes o padres, dicha charla es dada con profesionales o personas capacitadas que apoyen realizar dichas actividades.

**b) SEGUNDA ACTIVIDAD:**

Conocer el caso del paciente siguiendo lineamientos de solicitar información necesaria.

Tabla 15

*Información básica a conocer del paciente.*

<b>INFORMACIÓN BÁSICA A CONOCER DEL PACIENTE</b>	
<b>INFORMACIÓN DEL PACIENTE</b>	<b>INFORMACIÓN SOLICITADA PARA PADRE, MADRE O APODERADO.</b>
Nombres y apellidos del paciente.	Nombres y apellidos completos.
Edad.	Número telefónico de contacto.
Fecha de nacimiento.	Lugar de procedencia
Sexo.	Lugar de residencia
Enfermedad o tratamiento (Tiempo que tiene la enfermedad o tratamiento recibido.	Conocer si recibe apoyo y soporte tanto económico como familiar.
Tipo de sangre.	Información de otros hijos(nombre y edad):
Cuenta con Seguro Integral de Salud (SIS) u otro seguro.	Cuenta con carta de autorización de foto firmada para Suyay Wasi.
¿Qué actividad le gusta hacer al niño(a)?, ¿Cuál es su mayor distracción?, conocer gustos y preferencias.	Que necesidades tiene (pañales, toallas, útiles de aseo, ropa, leche especial, medicina u otras necesidades).

La tabla 15 muestra la información básica que se debe de conocer acerca del paciente para poder tomar el caso y así la asociación pueda ayudar. Autoría propia.

#### 5.4.4 COMUNICACIÓN

Para una adecuada comunicación dentro de la asociación, se propone la siguiente táctica:

Crear una comunicación efectiva dentro de la organización compartiendo información a través de un sistema formal e informal, para llevarlo a cabo presentamos la siguiente actividad:

- a) Proponer modelos de comunicación formal e informal, donde se presentan los siguientes formatos.

##### ❖ COMUNICACIÓN FORMAL:

Tabla 16

*Modelo de cronograma de reuniones anuales.*

CRONOGRAMA DE REUNIONES AL AÑO ( )							
Nº	FECHA	HORARIO	NOMBRE DE LA REUNIÓN	TEMAS A TRATAR	OBJETIVO	COMENTARIOS	PARTICIPANTES

La tabla 16 muestra el modelo de cronograma de reuniones anuales, que esta compuesto por distintos items a completar con las diversas reuniones programadas, dicho formato es una tabla de Excel. Autoría propia.

Tabla 17

*Modelo de reporte de entrega de donaciones a pacientes*

REPORTE DE ENTREGA DE DONACIONES A PACIENTES MES(---) 2018						
FECHA	VOLUNTARIO(A)	NOMBRE DEL PACIENTE	NRO. CAMA	TIPO DE DONACION ENTREGADA	CANTIDAD	COMENTARIOS

La tabla 17 muestra un modelo de reporte de entrega de donaciones a pacientes, el cual ayudará los voluntarios a tener una mejor logística para el control de las donaciones y con una mejor comunicación se logre una correcta donación, dicho formato es una tabla de Excel. Autoría propia.

Tabla 18

*Modelo de cuadro de tabla de reporte de donaciones entregadas en el mes.*

DONACIONES ENTREGADAS EN EL ES DE ( ) DEL 2018									
FECHA DE ENTREGA	NOMBRE DEL DONANTE	VOLUNTARIO(A) QUE RECIBE DONACIÓN	TIPO DE DONACIÓN					CANTIDAD	COMENTARIOS
			Ropa(varon/mujer)- Tallas	Utiles de aseo	Material de trabajo	Leches u otros alimentos(fecha vcto)	Otros productos		

La tabla 18 muestra un modelo donde se reportará las donaciones entregadas o recibidas mensualmente, diseñada con diversos ítems a completar con información, dicho formato es una tabla de Excel Autoría propia.

La siguiente tabla contiene la información básica del paciente, el cual debe ser llenado por los voluntarios, para que este guarde un registro de

Tabla 19

*Modelo de tabla de base de datos informática básica del paciente.*

información importante y pueda compartirla con las demás personas que forman parte del voluntariado y asociación.

INFORMACIÓN BÁSICA DEL PACIENTE - MES (----)2018														
FECHA DE INSCRIPCIÓN DEL CASO	VOLUNTARIO QUE TOMO EL CASO	NOMBRES Y APELLIDOS	DATOS DEL PADRE O MADRE	FECHA DE NACIMIENTO/ EDAD	FECHA DE INTERNAMIENTO	DIAGNÓSTICO	LUGAR DE PROCEDENCIA	LUGAR DE RESIDENCIA	TIPO DE SANGRE	NÚMERO DE CAMA	NECESIDADES	TELÉFONO DE CONTACTO	ACTIVIDADES DE PREFERENCIA DEL PACIENTE	COMENTARIOS

La tabla 19 muestra un modelo donde se agregará información básica que el voluntario debe conocer del paciente, fue diseñada con diversos ítems a completar con información, dicho formato es una tabla de Excel. Autoría propia.

## ❖ COMUNICACIÓN INFORMAL:

A continuación, mostramos algunos ejemplos de cómo se da la comunicación informal.

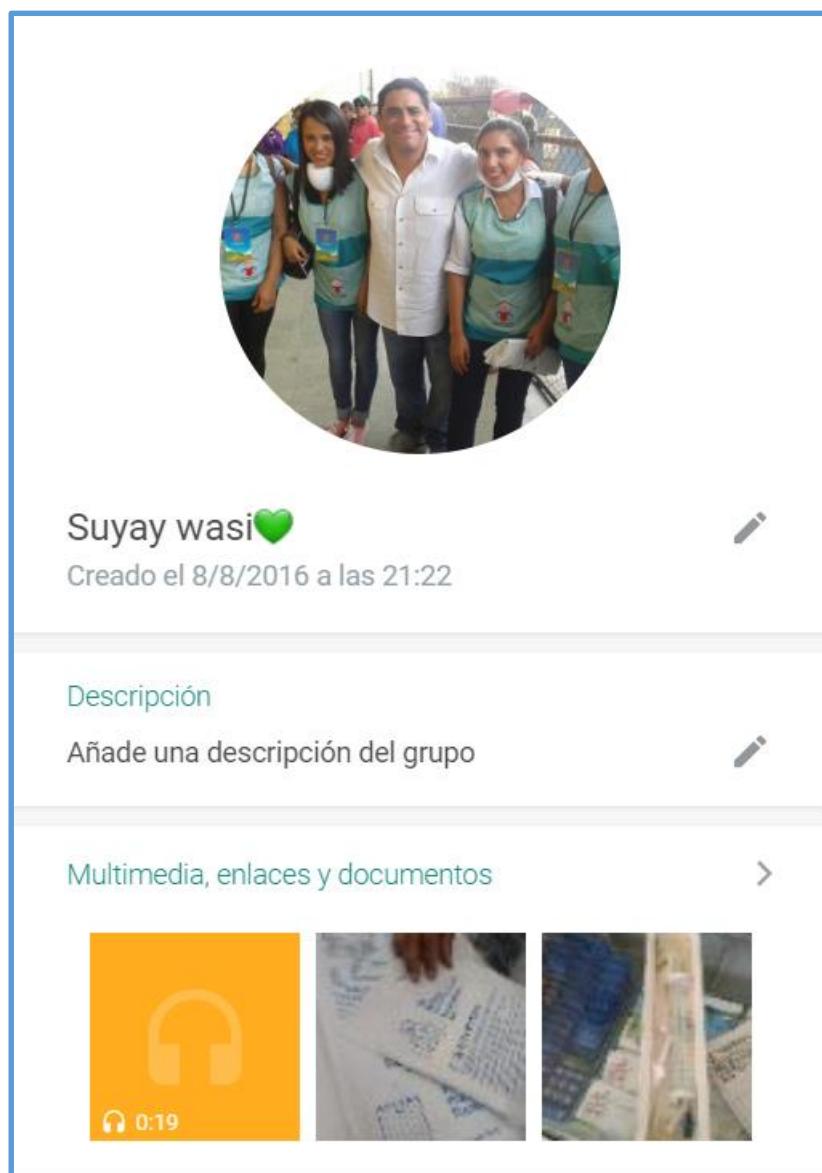
**Explicación del primer ejemplo:** Este chat fue creado con la finalidad de mantener una comunicación más rápida con las personas que pasan por el proceso de inducción para poder ser voluntarios



*Figura 9.* Perfil del grupo de WhatsApp creado para inducción. Es importante tomar en cuenta que dicho grupo fue creado para futuros voluntarios en proceso de inducción de Suyay Wasi. Autoría propia.



**Explicación del segundo primer ejemplo:** Este chat fue creado con la finalidad de mantener una comunicación más directa y rápida entre el grupo estable ya formado de voluntarios de la asociación más, que ya pasaron por el proceso de inducción



*Figura 10.* . Perfil del grupo de WhatsApp creado para voluntarios. Es importante tomar en cuenta que dicho grupo fue creado por voluntarios de Suyay Wasi. Imagen extraída del WhatsApp de voluntaria. Autoría propia.

## **5.5 ÉTICA**

Para poder notar el actuar ético en la Asociación Suyay Wasi Hogar de Esperanza ONG, se proponen distintas tácticas que podrían ayudar a la Asociación a tener comportamientos y procesos éticos, tomando en cuenta que la ética en estas asociaciones es pieza fundamental para alcanzar objetivos trazados basados en principios y valores. Es muy importante también que todos los integrantes de la asociación siempre tengan en cuenta que Suyay Wasi realiza procesos éticos.

Presentaremos dos tácticas que reforzarán el tema ético en la asociación y son las siguientes:

### **A) PRIMERA TÁCTICA**

Creación de un código de ética para la asociación. Teniendo como propuesta la realización de dos actividades a realizarse que serán mencionadas a continuación.

#### **a) PRIMERA ACTIVIDAD**

Proponer un cuadro que describa y muestre las características, finalidad y la relación que tiene este código de ética con la asociación, esto ayudará a entender y comprender un poco más acerca de la creación de un código de ética para la asociación ONG.

Tabla 20

Tabla informática del Código de Ética.

<b>CÓDIGO DE ÉTICA</b>	
<b>DEFINICIÓN</b>	Representa de manera voluntaria una guía de conducta y de relación práctica, tomando en cuenta los valores establecidos en la asociación.
<b>FINALIDAD</b>	Quiere crear conciencia moral que pueda guiar en comportamiento, tomando en cuenta los valores y principios establecidos por la Asociación Suyay Wasi Hogar de esperanza ONG.
<b>RELACION CON LA ASOCIACIÓN</b>	Va dirigido a todos los miembros que pertenecen a la Asociación ONG, lo cual es necesario y recomendable que todos tengan conocimiento del contenido de este código de ética desde el primer momento que formen parte de la asociación.

Tabla 20 muestra información acerca del código de ética, para poder proponer más adelante la elaboración de un código de ética.

## **b) SEGUNDA ACTIVIDAD**

Crear y proponer un código de ética para la asociación, y se presenta a continuación:

### **CÓDIGO DE ÉTICA**

1. Realizar las actividades que se llevan a cabo con total honradez.
2. Evitar cualquier situación que pueda generar conflictos dentro de los miembros que pertenecen a la asociación.
3. Cuidar los recursos obtenidos, respetando los procesos y procedimientos establecidos.
4. Ser responsable y no disponer de los recursos obtenidos para un beneficio personal.
5. Se deben respetar las reglas establecidas y tomar en cuenta cada uno de los procesos definidos para poder realizar cualquier actividad.
6. Evitar cualquier tipo de acto poco ético y profesional, que dañe la imagen pública de la asociación.
7. Evitar cualquier tipo de discriminación, maltrato u ofensa tanto dentro como fuera de la asociación.
8. Mantener las relaciones saludables y cómodas tanto con personas o entidades.
9. Tomar decisiones en beneficio de la asociación y a las personas que se le brinda ayuda, sin dañar o perjudicar a estas.
10. No se tolera ningún tipo de acto inmoral o que vaya en contra de la dignidad de la persona.

11. Hacer mal uso de la información interna que se tiene la asociación con fines externos a la asociación.
12. Cumplir con el propósito establecido por la asociación.

## **B) SEGUNDA TÁCTICA**

Ser una organización transparente, presenta las siguientes actividades que ayudará a que la asociación pueda reflejar en sus actividades transparencia.

### **a) PRIMERA ACTIVIDAD**

Definir procesos de entradas y salidas de donaciones.

#### **❖ ENTRADA Y SALIDA DE DONACIONES**

En la Asociación Suyay Wasi Hogar de Esperanza ONG la entrega de donaciones de parte de donadores se hace según el tipo de donación, entonces de acuerdo al tipo de donación se realiza un determinado proceso. Tomar en cuenta de que estos procesos mencionados a continuación están establecidos por la organización, por el momento la asociación no cuenta con un local donde se puedan recibir y administrar las donaciones en un solo lugar.

La entrega de donaciones de parte de algún donante se da de diferentes modalidades de entrega de donación las cuales se mostrarán en los siguientes procesos.

## **i. PRIMERA MODALIDAD**

Entrada de donaciones en casa de un voluntario(a), tomando en cuenta que son donaciones generales y básicas como ropa, útiles de aseo, pañales, material de trabajo para usarlo con los pacientes, entre otros.

### **❖ DESCRIPCIÓN DEL PROCESO**

1. Se comunican con Suyay Wasi.
2. Se coordina para hacer la entrega de una donación tangible.
3. Entregan la donación en casa de alguna de las voluntarias.
4. Se guarda la donación hasta ser entregado.
5. Se entrega la donación al beneficiario(s) en el momento que se requiera.

### **❖ POLÍTICA**

1. Si la donación llega a casa de una voluntaria(o) es reportado con las demás voluntarias, para conocer el contenido de la donación.
2. Se reporta e inscribe la donación en un archivo compartido.
3. Se guarda la donación y será repartida hasta la próxima visita al hospital o poder cubrir algún caso que un voluntario(a) haya tomado.
4. En la mayoría de los casos se toma foto de las donaciones que se entrega, sobre todo en casos que el donador haya donado algo exclusivamente para un caso en especial.

Anexo N° 9 (Formato de archivo compartido en línea hecho en drive de las donaciones recibidas)

Anexo N° 10 (Carta de autorización para tomar foto)

5. Solo los voluntarios que ya pasaron por el proceso de inducción y ya son voluntarios oficiales del voluntariado de Suyay Wasi, teniendo su respectivo mandil y teniendo también la carta de compromiso firmada, podrán recibir este tipo de donaciones, en caso contrario no podrán recibir ningún tipo de donación a menos que sea autorizado por la coordinadora del voluntariado. Esta política se establece para un mejor control de donaciones.

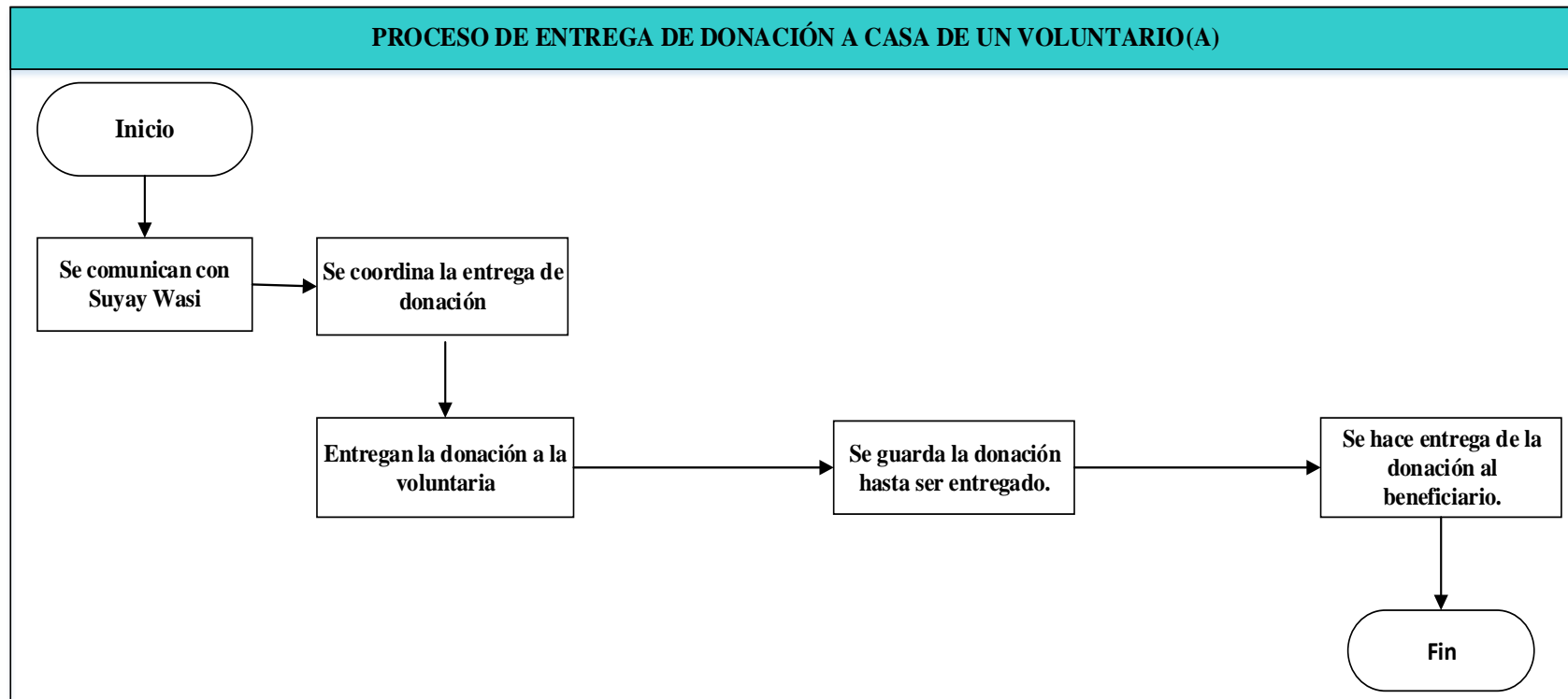


Figura 11. Flujograma de proceso entrega de donación a voluntario(a). Con la modalidad de entrega en casa de un voluntario (a). Autoría propia.



## **ii. SEGUNDA MODALIDAD**

La siguiente modalidad de entrega de donación es la entrega de donaciones en casa de la coordinadora del voluntariado, tomando en cuenta que son donaciones generales y básicas.

Tomar en cuenta en casa de la coordinadora es el almacén de Suyay Wasi en la ya que no se cuenta con un local fijo donde se administren recursos y otros.

### **❖ DESCRIPCIÓN DEL PROCESO**

1. Se comunican con Suyay Wasi.
2. Se coordina para hacer entrega de una donación tangible.
3. Entregan la donación a la coordinadora, en casa de la coordinadora  
(almacén Suyay Wasi)
4. Se guarda la donación en Almacén
5. Se hace la entrega de la donación al beneficiario cuando se requiera.

### **❖ POLÍTICA:**

Si la donación llega a casa de la coordinadora del voluntariado inmediatamente es reportado con las demás voluntarias y debe ser (inventariado).

- 1) Se reporta e inscribe la donación en un archivo compartido.
- 2) Se entrega la donación.
- 3) Casi siempre se toma foto de las donaciones que se entrega, sobre todo en casos que el donador haya donado algo exclusivamente para un caso en especial.

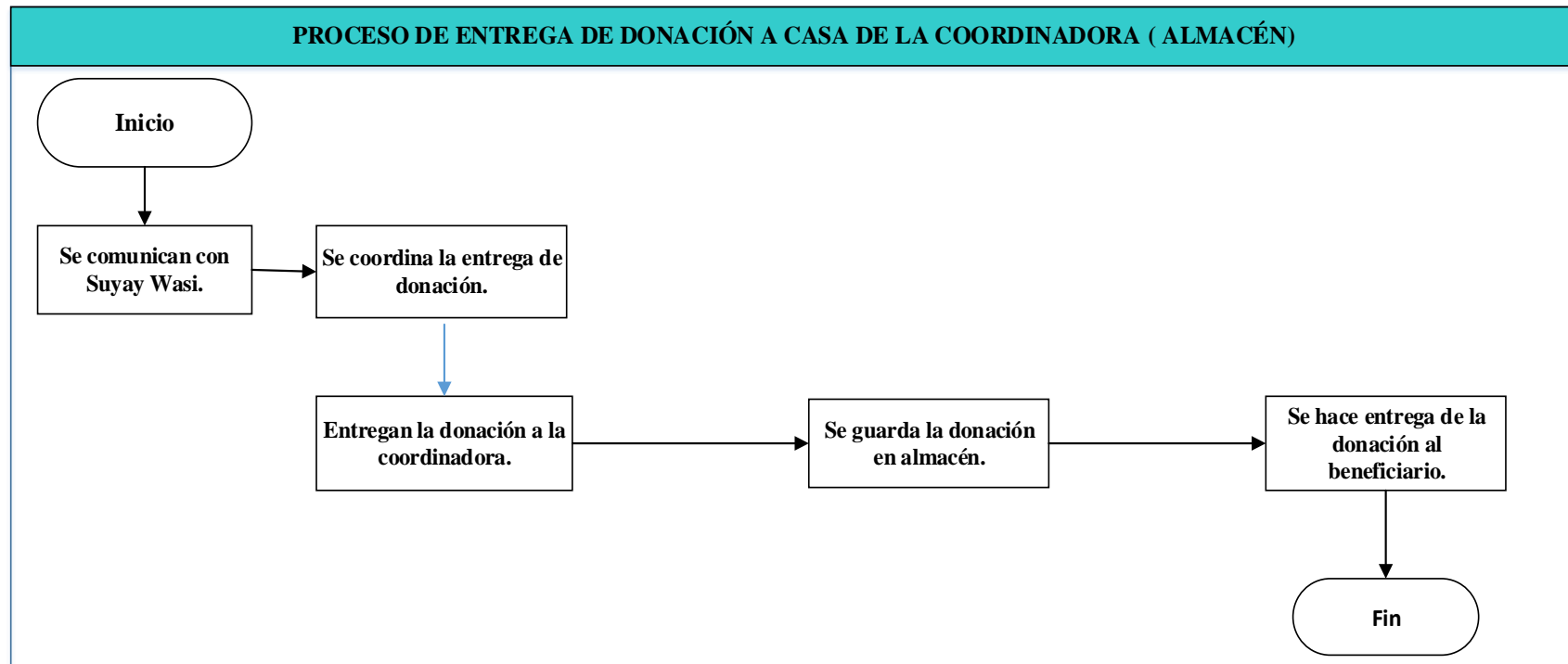


Figura 12. Flujograma de proceso entrega de donación a coordinadora. Con la modalidad de entrega en casa de la coordinadora. Autoría propia.

### **iii. TERCERA MODALIDAD**

A continuación, se presenta el caso de entrega de donaciones grandes como aparatos médicos u otros dirigido algún paciente.

Estas donaciones pueden ser válvulas de distintos tipos o tamaños, maquina aspiradora de secreciones, catéteres, manómetros, entre otros que son necesarios para algún procedimiento médico o para que el paciente lo use para su recuperación.

#### **❖ DESCRIPCIÓN DEL PROCESO**

- 1) Se coordina la entrega de la donación en casa de la coordinadora del voluntariado, casa de alguna voluntaria u hospital.
- 2) Hacen la entrega de la donación el donante a Suyay Wasi.
- 3) Se entrega la donación al caso que se quiere apoyar, entregando a la madre o padre.
- 4) Se notifica la entrega al donador.

#### **❖ POLÍTICA**

- 1) Suyay Wasi hace firmar una carta de entrega de donación a la persona que se le hace entrega la donación.

Para mayor detalle acerca de la carta de entrega de donación se encuentra en el Anexo N°11 (Carta de entrega de donación dirigida a un paciente)

- 2) Se toma foto de la donación entregada.

## DONACIÓN DE APARATOS MEDICOS U OTROS DIRIGIDO A ALGUN PACIENTE

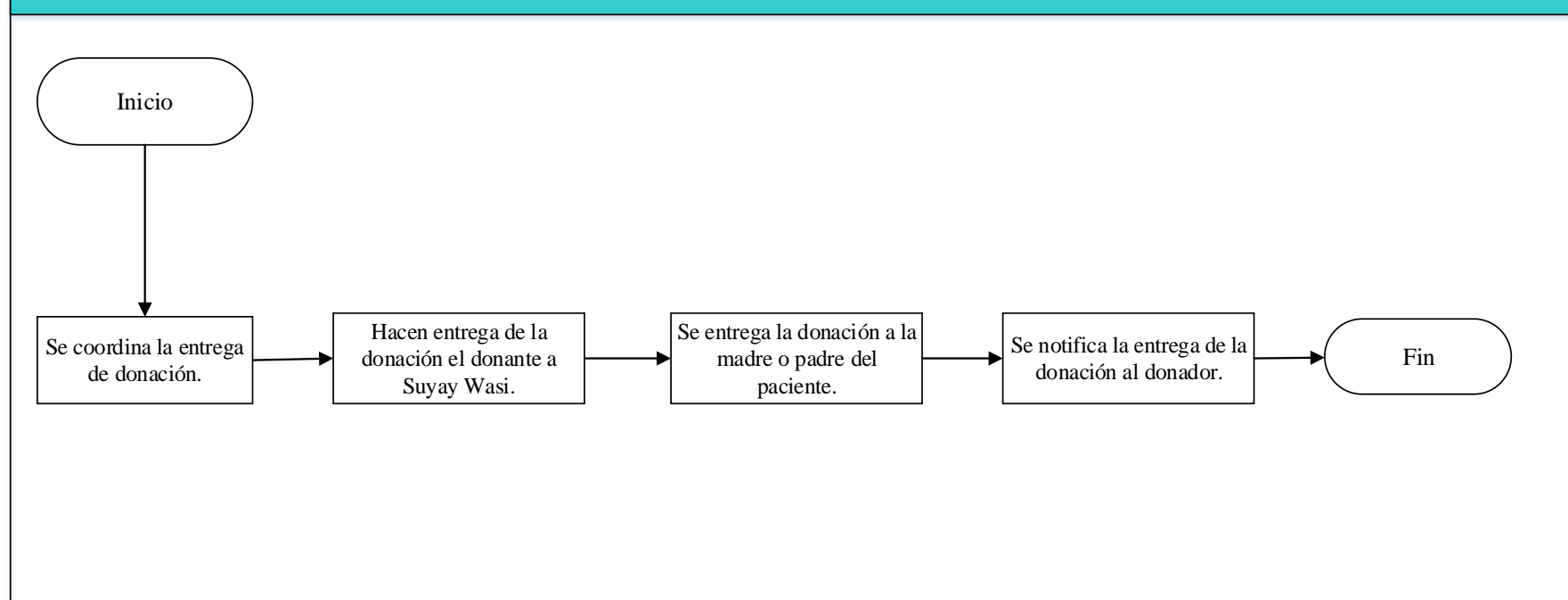


Figura 13. Flujograma de proceso entrega de donaciones grandes. Como aparatos médicos u otros dirigidos a algún paciente en especial. Autoría propia.

#### **iv. CUARTA MODALIDAD**

Donaciones grandes como aparatos médicos u otra donación material que son donados para el hospital.

Ya que el proceso de esta modalidad de entrega de donación es más sencillo no es recomendable hacer un flujograma, y solo se ve necesario establecer políticas a seguir.

#### **❖ POLÍTICAS**

1. Se entrega la donación con una respectiva carta donde se especifica la entrega de donación, esta carta debe ser firmada por Suyay Wasi y el Hospital.
2. Entregar la donación y tener fotografías de la entrega tanto para agradecer como para tenerlo como evidencia de entrega.
3. La donación que será entregada debe quedar registrada para un mejor control de donaciones que fueron entregadas.

Para una mejor comprensión acerca de la primera política establecida en la cuarta modalidad de entrega de donación se tiene el Anexo N°12 (Carta de entrega de donación al hospital)



*Figura 14.* Fotografías que muestran la entrega de donaciones. Dichas evidencias en redes sociales, dando un agradecimiento a la persona o personas que donaron. Imágenes extraídas de la red social del Facebook de Suyay Wasi

## **b) SEGUNDA ACTIVIDAD**

Registros contables dispuestos a ser auditados y controlados tanto internamente como externamente.

Esto quiere decir que es importante tener una contabilidad adecuada y que sea manejada de manera correcta, que no afecte de ninguna manera y en ningún sentido a la asociación ya que un proceso mal controlado puede generar reacciones negativas.

Tomando en cuenta que la Asociación Suyay Wasi Hogar de Esperanza ONG se encuentra en el Régimen General, a continuación, se presentaran distintos libros contables que se deben tomar en cuenta para llevar un mejor control de manera transparente y responsable para una mejor contabilidad para la asociación.

Los libros que serán mencionados son los siguientes:

- ❖ Modelo de registro de compras.
- ❖ Modelo de registro de ventas e ingresos.
- ❖ Libro de inventarios y balances.
- ❖ Libro de diario.

<b>PERIODO:</b> <b>RUC:</b> <b>APELLIDOS Y NOMBRES, DENOMINACIÓN O RAZÓN SOCIAL:</b>											
Fecha de Emisión del comprobante de Pago	Fecha de Vcto ó Pago	COMPROBANTE DE PAGO O DOCUMENTO			INFORMACIÓN DEL PROVEEDOR				Adquisiciones Gravadas destinadas a Operaciones Gravadas		IMPORTE TOTAL
		Tipo	N° SERIE	NÚMERO	DOCUMENTO DE IDENTIDAD		APELLIDOS Y NOMBRES , DENOMINACION O RAZON SOCIAL	BASE IMPONIBLE	IGV		
					Tipo	Numero					
									0.00	0.00	0.00

Figura 15. Modelo de registro de compras. Que servirá para una correcta contabilidad y un mejor control contable. Imagen extraída de la página web de la SUNAT.





EJERCICIO:			
RUC:			
APELLIDOS Y NOMBRES, DENOMINACIÓN O RAZÓN SOCIAL:			
	EJERCICIO O PERIODO		EJERCICIO O PERIODO
<b>ACTIVO</b>		<b>PASIVO Y PATRIMONIO</b>	
<b>ACTIVO CORRIENTE</b>		<b>PASIVO CORRIENTE</b>	
Caja y Bancos		Sobregiros y Pagarés Bancarios	
Valores Negociables		Cuentas por Pagar Comerciales	
Cuentas por Cobrar Comerciales		Cuentas por Pagar a Vinculadas	
Cuentas por Cobrar a Vinculadas		Otras Cuentas por Pagar	
Otras Cuentas por Cobrar		Parte Corriente de las Deudas a Largo Plazo	
Existencias		<b>TOTAL PASIVO CORRIENTE</b>	
Gastos Pagados por Anticipado			
<b>TOTAL ACTIVO CORRIENTE</b>		<b>PASIVO NO CORRIENTE</b>	
<b>ACTIVO NO CORRIENTE</b>		Deudas a Largo Plazo	
Cuentas por Cobrar a Largo Plazo		Cuentas por Pagar a Vinculadas	
Cuentas por Cobrar a Vinculadas a Largo Plazo		Ingresos Diferidos	
Otras Cuentas por Cobrar a Largo Plazo		Impuesto a la Renta y Participaciones Diferidos Pasivo	
Inversiones Permanentes		<b>TOTAL PASIVO NO CORRIENTE</b>	
Inmuebles, Maquinaria y Equipo (neto de depreciación acumulada)			
Activos Intangibles (neto de amortización acumulada)		<b>TOTAL PASIVO</b>	
Impuesto a la Renta y Participaciones Diferidos Activo			
Otros Activos		Contingencias	
<b>TOTAL ACTIVO NO</b>		Interés minoritario	
		<b>PATRIMONIO NETO</b>	
		Capital	
		Capital Adicional	
		Acciones de Inversión	
		Excedentes de Revaluación	
		Reservas Legales	
		Otras Reservas	
		Resultados Acumulados	
		<b>TOTAL PATRIMONIO NETO</b>	
<b>TOTAL ACTIVO</b>		<b>TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO</b>	

Figura 17. Modelo Balance General Que servirá para una correcta contabilidad y un mejor control contable. Imagen extraída de la página web de la SUNAT.

[illegible]

*Figura 18.* Libro diario. Servirá para una correcta contabilidad y un mejor control contable. Imagen extraída de la página web de la SUNAT.

## 5.6 RELACIONES PÚBLICAS

Como se sabe las relaciones públicas son muy importantes en el desarrollo de las Organizaciones No Gubernamentales (ONGS) ya que estas se vuelven en un nexo que de manera estratégica relaciona a las ONGs con empresas, sociedades benefactoras y otras en beneficio de un grupo de personas o población a la que se le brindara ayuda.

Para lograr generar relaciones públicas que pueda cumplir distintos objetivos que se quieren lograr para la Asociación ONG y así poder dar una comunicación externa que sea efectiva y beneficiosa para la asociación se presentan diversas estrategias.

Tomando en cuenta la *Estrategia de Comunicación Externa* que busca lograr comunicar de manera adecuada información, necesidades y otros acerca de Suyay Wasi, se propone diversas tácticas que podrían ayudar para lograr tener una buena comunicación con el medio externo.

### A) PRIMERA TÁCTICA:

Creación de una página web, donde propone como actividad la siguiente:

Proponer el contenido y lo necesario para la creación de una página web para la asociación.

A continuación se presentara una tabla explicativa donde se propone el contenido que podría tener la página web, cómo registrar una página web y por último se habla del hosting que también es muy necesario para su creación.

Tabla 21

*Propuesta de crear una página web.*

PROPUESTA DE CREACIÓN DE UNA PÁGINA WEB		
CONTENIDO DE LA PÁGINA	REGISTRAR Y COMPRAR UN DOMINIO	HOSTING
<p>1) NOSOTROS: Historia, Misión, Visión, Valores, Principios y equipo de trabajo.</p> <p>2) ¿QUÉ HACEMOS? Explicar de manera sencilla y clara la labor que Suyay Wasi realiza.</p> <p>3) ¿CÓMO COLABORAR?: Mostrar las opciones de como poder colaborar.</p> <p>4) ¿QUÉ COLABORAR?: Listar las necesidades y/o donaciones que se pueden realizar.</p> <p>5) CONTACTENOS: Poner teléfono de contacto, dirección, correo de contacto, formulario de consultas relacionadas a la ONG.</p> <p>6) GALERIA DE FOTOS: Fotos realizando diversas actividades.</p> <p>7) LINKS DE FACEBOOK, INSTAGRAM y YOUTUBE: Poner el logo de ambos que al hacer clic nos lleve al link de estos.</p>	<p>OPCIÓN 1: CREACIÓN DOMINACIÓN PUNTO PE(.PE)</p> <p>❖ La extensión se usa para reconocer dominios para Perú. Se encuentran varias opciones para poder adquirirlo con un precio anual de 110 soles.</p> <p>❖ Nombre de la posible dominación: Suyaywasi.org.pe</p> <p>OPCIÓN 2: La extensión de dominio PUNTO ONG (.ONG)</p> <p>❖ Este es usado ya que registrar o reconozcan las páginas de ONGs más fácil.</p> <p>❖ Nombre de la posible dominación: Suyaywasi.org Se encuentran varias opciones para adquirir con un precio anual de 190 soles.</p>	<p>❖ Para la creación de la página web es necesario el Hosting porque este es donde se va alojar la web (subir la página web) y también la página web para que pueda ser publicada (salida con el dominio).</p> <p>❖ Se encuentran varias opciones para adquirir Hosting y el costo aproximado con un precio anual de 18 dólares.</p>

Tabla 21 muestra la propuesta de crear una pagina web, donde indica informacion acerca del contenido que podria contener esta pagina y otra informacion importante a conocer acerca de una pagina web. Autoría propia.

## B) SEGUNDA TÁCTICA:

Creación de un correo institucional en Gmail para la ONG, donde se tiene la siguiente actividad:

Propuesta de un cuadro mostrando los beneficios y la propuesta del nombre del correo.

Tabla 22

*Propuesta que muestra la información acerca del uso del Gmail.*

CORREO ELECTRONICO EN GMAIL		
BENEFICIO	PRECIO MENSUAL	PRECIO ANUAL
PAQUETE BÁSICO: Paquete profesional para oficinas con 30 GB de almacenamiento. a) Correo electrónico empresarial por medio de Gmail. b) Videoconferencias y llamadas de voz. c) Mensajería segura para los equipos. d) Calendarios compartidos. f) Crear y controlar. g) Documentos, hojas de cálculo y presentaciones Acceder h) 30 GB de almacenamiento en la nube j) Asistencia todos los días las veinticuatro horas, por teléfono, correo electrónico y en línea. k) Controles de seguridad y administración	5 dólares	50 dólares
¿POR QUÉ OPTAR POR ESTE SERVICIO?		
1) Se escoge Gmail ya que tiene mayor integración con diversas plataformas como por ejemplo plataforma móvil, Smartphone, Tablet, computadoras de escritorio o sobre mesa y laptops. 2) Ya que Google cuenta con un acceso más rápido y fácil. 3) Las personas conocen más el motor de búsqueda Google, y así el acceso es más rápido y fácil. 4) Accesible al precio. 5) Se puede acceder a crear y compartir archivos, así poder ser editados por varios usuarios.		
PROPUESTA DE NOMBRE DEL CORREO - TOMANDO EN CUENTA LA DOMINACIÓN		
<u>Suyaywasiong. @gmail.pe</u>		

Tabla 22 muestra la propuesta de crear un correo electronico en Gmail, donde indica información importante acerca de crear un correo en Gmail. Autoría propia.

### C) TERCERA TÁCTICA:

Publicidad y difusión de la labor en Facebook y YouTube. Se proponen las siguientes actividades.

#### a) PRIMERA ACTIVIDAD

Realizar publicaciones de las distintas actividades que se realizan en hospitales.

A continuación, presentamos algunos ejemplos de publicaciones en la red social Facebook en donde se muestran distintas actividades que realiza la Suyay Wasi.



*Figura 19.* Publicación en Facebook de Suyay Wasi. Muestra una publicación en red social que muestra las actividades que realizan los voluntarios de Suyay Wasi. Imágenes extraídas de la red social Facebook de Suyay Wasi.



*Figura 20.* Publicación en Facebook sobre manualidad por el día de la Madre. Muestra una publicación en red social que muestra las actividades que realizan los voluntarios de Suyay Wasi. Imágenes extraídas de la red social Facebook de Suyay Wasi.



## b) SEGUNDA ACTIVIDAD

Realizar publicaciones en Facebook con imágenes motivadoras y mensajes inspiradores.

A continuación, mostramos un ejemplo de una imagen que puede inspirar a muchos, que puede ser publicada en la red social.



*Figura 21.* Imagen motivacional. Muestra una imagen diseñada para ser publicada en redes sociales, el fin es que logre inspirar y motivar a los seguidores o público en general en redes. Autoría propia.

**c) TERCERA ACTIVIDAD**

Crear una propuesta para el lanzamiento de un video institucional, proponiendo su contenido.

A continuación, encontramos una tabla donde se propone el contenido, las personas encargadas, los participantes y el objetivo que se tiene para la realización de un video institucional de la Asociación ONG.

Tabla 23

*Propuesta para la creación de un video institucional.*

ÍTEM	PROPUESTA PARA UN VIDEO INSTITUCIONAL
CONTENIDO	Mostrar la verdadera labor que realiza Suyay Wasi y las distintas actividades que realiza como acompañamiento a pacientes con cáncer de pediatría, entrega de donaciones a padres y pacientes de bajos recursos, fiestas para los niños, visitas a albergues, manualidades y trabajo con pacientes pediátricos, acompañamiento y guía al donante de sangre. Mostrar relatos de personas y voluntarios acerca del trabajo que realiza Suyay Wasi.
ENCARGADO	Cineasta y director de fotografía.
PARTICIPANTES	Voluntarios, pacientes, padres, algunos niños de albergue, personas que puedan apoyarnos en la realización del video.
OBJETIVO	Poder mostrar un poco de todo lo que realiza Suyay Wasi y pueda entender de una forma clara la labor del voluntario, publicándolo en YouTube y compartiéndolo en Facebook.

Tabla 23 muestra la propuesta de la creación de un video institucional donde se propone el contenido de dicho video a ser creado e información necesaria para su creación. Autoría propia.

#### D) CUARTA TÁCTICA:

Mejorar la red social Facebook, donde se propone como actividad: Encontrar puntos importantes en el perfil actual de Facebook y proponer como mejorar dicho perfil, realizando una serie de mejoras a la página de Facebook creada actualmente.

Tabla 24

*Propuesta de mejora de la página en Facebook.*

PROPUESTA DE MEJORA EN PAGINA DE RED SOCIAL EN FACEBOOK	
ITEM	RECOMENDACIONES
INFORMATIVO	<ul style="list-style-type: none"><li>❖ Compartir información interesante acerca de temas a fines al trabajo que realiza Suyay Wasi o información con mucho valor que se pueda comunicar al público.</li><li>❖ Mantener un orden en los datos e información que se describe en las publicaciones que serán compartidas.</li><li>❖ Que en la sección información se haga una descripción actual, y en la sección perfil de la asociación sea más clara como por ejemplo especificar que es una asociación sin fines de lucro.</li><li>❖ Crear la sección historia que como su nombre lo dice narraría la historia de la asociación, y pueda ser vista por los seguidores o miembros que por primera vez visitan la página.</li></ul>
MULTIMEDIA	<ul style="list-style-type: none"><li>❖ Mostrar videos vivenciales de actividades que se realicen con los niños.</li><li>❖ Mejorar la calidad y forma de las fotos que son publicadas.</li><li>❖ Que las imágenes tengan el logo o nombre de la asociación.</li></ul>
PUBLICACIONES	<ul style="list-style-type: none"><li>❖ Fijar horarios para realizar diversas publicaciones, según el motivo y urgencia.</li><li>❖ Que no se generen serie de publicaciones por parte de la página de la asociación muy continuas, ya que un tras de otra genera perdida de importancia a publicaciones que necesitan ser vistas y compartidas con urgencia.</li><li>❖ Compartir videos con las campañas que sean realizadas por la asociación.</li><li>❖ Compartir y publicar las participaciones en ferias o eventos en los que se está presente.</li><li>❖ Cuidar el contenido que se publica, sin que afecte y genere discusiones entre grupo de personas que siguen la página.</li><li>❖ Realizar post para realizar saludos en fechas especiales.</li></ul>
ADMINISTRACIÓN	<ul style="list-style-type: none"><li>❖ Que se designen encargados de la página para que pueda revisar mensajes, comentarios o resolver dudas a visitantes.</li><li>❖ Que la página de red social sea administrada por el correo institucional que será creado para Suyay Wasi, para que su acceso pueda ser administrado y mejor controlado.</li><li>❖ Comprar publicidad en Facebook en caso sea necesario, ya que atrae a más público, esto según el objetivo que se quiera lograr con la publicación.</li></ul>

La Tabla 24 muestra la propuesta de mejora de la red social Facebook, donde muestra diversos ítems que explican dónde podría realizarse dicha mejora. Autoría propia.

## E) QUINTA TÁCTICA

Creación de un perfil de Instagram en redes sociales, donde se tiene como actividad: Crear un cuadro con los beneficios que traerían tener un perfil en esta red social.

Tabla 25

*Beneficios y objetivos de crear un perfil de Instagram.*

<b>BENEFICIOS Y OBJETIVOS DE CREAR UN PERFIL EN INSTAGRAM</b>	
	
<b>BENEFICIOS</b>	<b>OBJETIVOS</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>❖ Tiene millones de usuarios activos en esta red social.</li><li>❖ Puedes crear un perfil donde se muestre las actividades que realicen.</li><li>❖ Se puede agregar un poco de información de la asociación que se quiera comunicar.</li><li>❖ Se puede hacer uso del hashtag.</li><li>❖ Puedes obtener más seguidores a tu red social de Instagram mediante el Facebook.</li><li>❖ Pueden contactarse y enviar mensajes privados con personajes públicos.</li><li>❖ Aumento de tráfico a tu página web.</li><li>❖ Poder colgar fotos o videos que generen impactos positivos.</li><li>❖ El contenido que publicas, también puedes compartirlo al Facebook.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>❖ Poder captar mayor cantidad de seguidores y así poder mantener una comunicación también por este canal.</li><li>❖ Lograr un impacto positivo para la asociación.</li><li>❖ Que el contenido publicado sea para mostrar la obra más no para solicitar algún tipo de ayuda.</li><li>❖ Poder recibir más visitas en Facebook y pagina web, para así poder recibir más ayuda.</li><li>❖ Tener presencia en el mercado.</li></ul>


La Tabla 25 muestra los beneficios y objetivos de crear un perfil en Instagram, que ayudara a entender la importancia de su creación. Autoría propia.

## F) SEXTA TÁCTICA

Crear una cuenta en YouTube, donde se presenta la siguiente actividad: Proponer los beneficios que traería crear una cuenta en YouTube y que se podría transmitir mediante ese medio.

Tabla 26

*Beneficios y objetivos de tener una cuenta en YouTube.*

ÍTEM	BENEFICIOS DE TENER UNA CUENTA EN YOUTUBE
	
<b>Descripción</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>❖ Es una plataforma de google, y su contenido es audiovisual, el cual permite poder colgar y ver videos a usuarios que cuenta con miles de usuarios en el mundo. YouTube tiene como objetivo principal es dar voz a todas las personas y poner el mundo a su alcance.</li></ul>
<b>Características</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>❖ Se puede subir videos de cualquier tipo siempre y cuando que no incumpla ninguna norma de propiedad intelectual y poder compartirlo con tus seguidores o suscriptores, si están suscritos en el canal los usuarios pueden recibir notificaciones cada vez que se suba un video.</li><li>❖ Para crear una cuenta de YouTube solamente se necesita crear o tener una cuenta de correo en google y se recomienda que sea acorde a la imagen y nombre de la empresa (en este caso sería nombre del correo de la asociación).</li></ul>
<b>Ventajas</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>❖ Permite subir videos a una dirección determinada de la red, y estos videos pueden subirse alguna dirección determinada como webs o redes sociales.</li><li>❖ Se pueden colocar videos de actividades que se realicen o campañas que se quieran difundir para lograr algún objetivo.</li><li>❖ Se puede compartir o colocar el link para visitar el video colgado en YouTube desde cualquier plataforma o red social.</li><li>❖ Al crear una cuenta podrá situarse en un espacio donde la participación, comunicación e interacción a nivel global es cosa de todos los días.</li><li>❖ Se puede recibir miles de visitas, alcanzando tasas de audiencia increíbles.</li><li>❖ Videos que pueden verse de manera rápida y sencilla desde un dispositivo móvil.</li><li>❖ Existe una herramienta en su configuración que ayuda a la geolocalización de los usuarios.</li></ul>

La Tabla 26 muestra los beneficios de crear una cuenta en YouTube, donde muestra diversos ítems que explican información acerca de YouTube. Autoría propia.

- ❖ Tomando como base la *Estrategia Presencia en el Mercado* y así Suyay Wasi pueda relacionarse con otras personas, instituciones u ocasiones se proponen las siguientes tácticas.

#### A) PRIMERA TÁCTICA:

Crear lazos de amistad o ponerse en contacto con personajes públicos que mediante su popularidad se pueda difundir la labor, participar de alguna campaña o actividad con los niños y así poder captar más seguidores que apoyen a la asociación.

Presenta la siguiente actividad: Proponer los posibles personajes públicos y tomar como base un perfil adecuado.

Tabla 27

*Perfiles sugeridos para contactar a un personaje público.*

PERFILES SUGERIDOS PARA CONTACTAR A UN PERSONAJE PÚBLICO	
PERSONAJES	DESCRIPCIÓN
Futbolistas deportistas. y	Tienen muchos seguidores y gente que está pendiente de sus actividades. Su presencia en cualquier campaña es atractiva para el público.
Animadores infantiles	Suyay Wasi trabaja con niños e infantes, los animadores infantiles podrían ser de mucha ayuda para campañas y/o actividades.
Youtubers	Ya que ellos tienen muchos seguidores en las redes sociales y son muy hábiles para llegar a las personas.
Comediantes, actores o actrices	Cuentan con seguidores en redes y pueden estar presentes para ocasiones especiales para alguna actividad en hospitales.
Cantantes, grupos de músicos o bandas.	Cuentan con seguidores en redes y pueden estar presentes para ocasiones especiales, campañas y/o cumplir el sueño de algunos niños.
Entrevistadores y presentadores.	Ya que cuentan con seguidores, y pueden ser de mucha ayuda para realizar campañas y otras actividades que podrían participar.
PERFIL O CARACTERÍSTICAS DEL PERSONAJE	
<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Que no tenga escándalos que hayan perjudicado al personaje.</li> <li>❖ Que cuente con una buena imagen.</li> <li>❖ Que tenga antecedentes de realizar apoyos sociales.</li> </ul>	

La Tabla 27 propone un cuadro que muestra los perfiles que pueden tener los personajes públicos que puedan apoyar en distintos aspectos a la asociación. Autoría propia.

## B) SEGUNDA TÁCTICA:

Buscar relaciones con otras asociaciones, instituciones y ONGs, proponiendo la actividad de una base de datos con asociaciones potenciales.

Tabla 28

*Propuesta de asociaciones, instituciones y ONGs a relacionarse.*

<b>POSIBLES ASOCIACIONES, INSTITUCIONES y ONGs CON QUIEN SUYAY WASI PODRIA RELACIONARSE</b>		
<b>Nombre</b>	<b>¿Qué hacen?</b>	<b>¿En qué ayudaría a SUYAY WASI?</b>
Ángeles de los Arenales	Ayudan a niños con cáncer y sobre todo con Leucemia en la ciudad de Lima.	Poder solicitar apoyo para niños con cáncer que sean derivados a la ciudad de Lima.
Albergue Inspira(Ciudad de Lima)	Casa que recibe niños que vienen de provincia con cáncer y algunas otras enfermedades.	Poder derivar a niños con cáncer u otras enfermedades difíciles desde Arequipa a Lima, para que puedan tener una casa temporal.
APHIPAC-Asociación Peruana de Hipoterapia.	Realizan terapia con el apoyo del caballo en la ciudad de Arequipa.	Poder derivar pacientes a que realicen algún tipo de terapia que necesiten para su recuperación.
Asociación Paz Perú ONG	Asociación que ejecuta proyectos que contribuyen con el desarrollo de niños, mujeres, jóvenes y ancianos.	Ya que cuentan con albergue sería una opción de albergue para niños que lo necesiten que estén en abandono o sean víctimas de abuso.
Hogar San José Benito Cotelengo	Atienden a niños y jóvenes discapacitados en estado de abandono y pobreza.	Poder derivar o recomendar algún niño que se encuentre en condiciones que necesite ser albergado en este hogar para niños y jóvenes discapacitados.
La casa de Rodrigo	Casa que recibe a niños con cáncer y a sus padres que no tienen donde quedarse en Arequipa, dándoles alimentación y techo para poder recibir por temporadas tratamiento.	Poder derivar o recomendar algunos casos para poder tener un refugio temporal de los pacientes y niños que no vivan en Arequipa, ya que Suyay Wasi trabaja con bastantes casos de niños con cáncer.
ONG MMI	Realizan terapia de rehabilitación a niños de bajos recursos que presentan diversos males y condiciones.	Poder derivar pacientes a que realicen algún tipo de terapia de rehabilitación que necesiten para su recuperación.

La Tabla 28 muestra la propuesta de crear buenas relaciones con posibles asociaciones, instituciones y ONGs, donde se muestran dos ítems que brinda información básica a conocer. Autoría propia.



- ❖ Si se quiere lograr una **Estrategia de Presencia de Mercado** el uso de las redes sociales ayuda en hacer más conocida a la Asociación ONG y también ayuda a ganar más seguidores, es por este motivo que postear información que pueda ser compartida por el público no necesariamente seguidores de la página, haciendo así una difusión por diversos usuarios ya que es muy común en las actividades diarias de los usuarios de Facebook compartir publicaciones.

Por esta razón que queremos reforzar esta estrategia presentando la siguiente táctica:

#### A) PRIMERA TÁCTICA

Difusión de contenidos, presentando actividades a realizarse.

##### a) PRIMERA ACTIVIDAD

Postear información de interés con un buen contenido, con el logo de Suyay Wasi, teniendo como actividad la creación de una imagen con contenido de interés para el público.

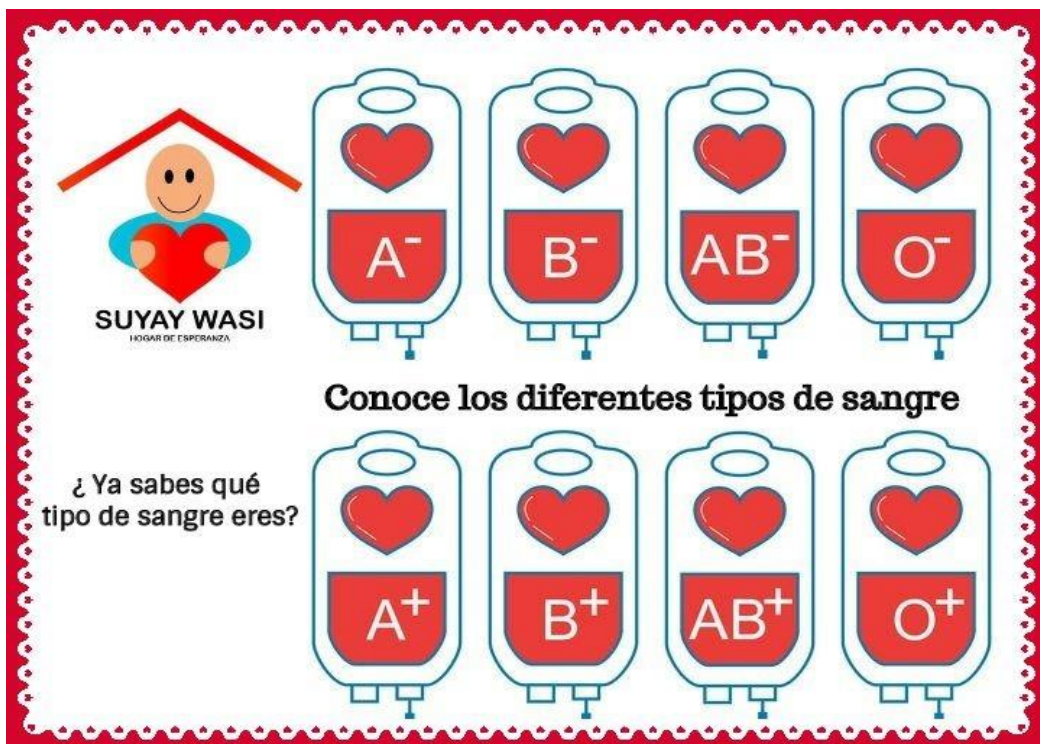


Figura 22. Imagen para ser publicada en Facebook sobre los Tipos de sangre. Muestra una imagen informativa para que Suyay Wasi pueda publicar en redes sociales y esta pueda ser difundida, teniendo en cuenta que son imágenes con temas relacionados con las actividades que realiza la asociación. Autoría Propia.



## b) SEGUNDA ACTIVIDAD

Proponer el uso y beneficios de Hashtag en redes sociales, teniendo como actividad un cuadro que muestra el uso del Hashtag en las redes sociales.

Tabla 29

*Propuesta del uso del Hashtag en redes sociales.*

ÍTEM	USO DEL HASHTAG EN REDES SOCIALES
DESCRIPCIÓN	<p>Es una herramienta que crea contenidos y el aumento de participación de los usuarios para la difusión de la información relevante sobre productos, eventos, noticias o tendencias de un sector o una industria.</p> <p>Este consta de palabras o frases sin espacios, donde precede el signo #. El uso del Hashtag ha hecho posible que los usuarios puedan participar en conversaciones sobre un tema peculiar y así quedando agrupados bajo la misma etiqueta.</p>
EJEMPLOS DE UNOS HASHTAG	<p>#Unidoscontraelcancer #Pequeñosguerreros #Donasangreaunniñoconcancer #Yosoydonantedesangre #SuyayWasiArequipa</p>
BENEFICIOS	<ul style="list-style-type: none"><li>❖ Ayuda a difundir los contenidos masivamente de manera muy rápida, por lo tanto, ayuda a propagar información específica a los seguidores en la red social.</li><li>❖ Ayuda en el posicionamiento de la plataforma electrónica en los motores de búsqueda.</li><li>❖ Se puede crear tendencias, generando palabras clave para que puedan llegar a nuestro sitio, pudiendo usar algunas que fueron posicionadas para así acoplar contenido a la nueva tendencia.</li><li>❖ Los usuarios pueden encontrar contenido de interés de formar rápida.</li><li>❖ Se puede tomar como forma de evaluación para ver si el contenido publicado ha sido exitoso o no y ver de forma el público capto este contenido.</li></ul>

La tabla 29 muestra la propuesta de la creación del uso del hashtag e información necesaria a conocer acerca de esta herramienta. Autoría propia.

- ❖ Para poder ganar seguidores, hacer más conocida a la Asociación ONG se propone la *Estrategia Posicionamiento de Mercado*, donde se propone:

#### A) PRIMERA TÁCTICA

Realización de campañas y participación en ferias o eventos. Proponiendo las siguientes actividades:

**a) PRIMERA ACTIVIDAD:** Propuesta de posibles ferias que se podrían participar en Arequipa.

Tabla 30

*Lista de posibles ferias a participar.*

LISTA DE POSIBLES FERIAS O EVENTOS A PARTICIPAR		
NOMBRE DE FERIA	DESCRIPCIÓN	OBJETIVOS
Feria buenas ideas para una Arequipa mejor de la Universidad Católica San Pablo.	Feria que se realiza con la finalidad de juntar distintas instituciones u organizaciones, exponiendo el trabajo y las actividades que realizan. Aquí se encontraran instituciones que realicen distintos tipos de trabajos en pro de la sociedad.	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Poder hacer conocido a Suyay Wasi a más personas y explicar un poco de la labor que realiza.</li> <li>❖ Captar más voluntarios y colaboradores que quieran formar parte de Suyay Wasi.</li> <li>❖ Captar más seguidores y donadores.</li> </ul>
Feria internacional de Arequipa	Es una feria muy importante en la ciudad de Arequipa que recibe a muchos visitantes una vez al año y tiene una duración de 10 días hábiles para poder participar con un stand dentro de la feria. Muchas empresas u otras asociaciones participan en esta feria vendiendo productos y promocionando su marca.	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Poder hacer conocido a Suyay Wasi a más personas y explicar un poco de la labor que realiza.</li> <li>❖ Poder generar ventas de productos que muestren nuestro nombre y genere recuerdo en estas personas.</li> <li>❖ Captar más seguidores y donadores.</li> </ul>
SENAJU( Secretaria Nacional de la Juventud)	Encargada de articular, evaluar las políticas, programas, planes y proyectos del sector público, entidades privadas y de la sociedad civil. Esta contribuye al desarrollo integral de peruanos jóvenes en temas diversos como es la inclusión social, participación, empleabilidad y otros.	Participación en concursos, charlas, recibir certificaciones y acreditaciones a favor de los jóvenes participantes. Participación en la cual podrían estar presentes los jóvenes de Suyay Wasi esto a favor de ellos para su aprendizaje, conocimiento, crecimiento y reconocimiento.

La tabla 30 muestra la propuesta de posibles ferias que podría participar la asociación, mostrando también información necesaria acerca de estas ferias. Autoría propia.

- b) **SEGUNDA ACTIVIDAD:** Propuesta de posibles campañas que se podrían realizar en el año.

Tabla 31  
*Posibles campañas a realizar Suyay Wasi.*

POSIBLES CAMPAÑAS A REALIZARSE		
TIPO DE CAMPAÑA	DESCRIPCIÓN	OBJETIVOS
Campaña de donación de sangre.	Campaña con un tiempo de duración, en distintos puntos claves de la ciudad. Esto se daría usando un stand y con ayuda de publicidad audiovisual en redes.	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Concientizar la importancia de donar sangre a un niño enfermo.</li> <li>❖ Conseguir una base de datos de donantes voluntarios.</li> </ul>
Campaña de donación de cabello.	Campaña en pro a instituciones u organizaciones que confeccionen pelucas de cabello natural para niñas y adolescentes con cáncer. Campañas con un tiempo de duración en lugares que sean puntos clave donde se pondría poner un stand y también con ayuda de publicidad audiovisual en redes.	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Poder lograr recolectar donantes de cabello para poder realizar pelucas para niñas y adolescentes con cáncer.</li> <li>❖ Sensibilizar a personas acerca del proceso de la enfermedad.</li> </ul>
Campaña de sensibilización para donar.	Campaña audiovisual, donde se muestre la importancia de donar cosas materiales que son necesarias para personas con bajos recursos que puedan ayudar a niños y bebés en diversas circunstancias.	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Sensibilizar a personas para hacer donaciones.</li> <li>❖ Crear una cultura de donación responsable, para que entiendan el verdadero sentido de donar y la manera de entregar un donativo.</li> </ul>
Campaña de colecta	Campaña con un determinado tiempo de duración. Campañas con ubicación en distintos puntos claves de la ciudad donde se haga la colecta. Colecta con ayuda de voluntarios y de publicidad audiovisual en redes.	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Realizar una colecta con un fin determinado.</li> <li>❖ Conseguir fondos económicos.</li> </ul>

La tabla 31 muestra la propuesta de posibles campañas que podría realizar Suyay Wasi, donde nos describe cada campaña y su objetivo a realizarla. Autoría propia.

## B) SEGUNDA TÁCTICA

Mostrar logros y actividades importantes realizadas. Presenta la siguiente actividad:

Mostrar evidencias como fotos, videos y relatos de personas que hayan vivido alguna experiencia en Suyay Wasi.

En la siguiente imagen se muestra un ejemplo de una publicación en Facebook del caso de un paciente que es bebé junto a su madre. Dicha imagen muestra lo que se realizó como por ejemplo el caso de un viaje que se logró gracias a la colaboración de simpatizantes de la asociación, dicha imagen se publica en la página y se agradece el apoyo que realizaron las personas.



*Figura 23.* Casos que atendió Suyay Wasi. Evidencia de una publicación en Facebook. Imágenes extraídas de la red social Facebook de Suyay Wasi.



*Figura 24.* Donación de leche, pañales para un bebé. Evidencia de una publicación en Facebook. Imágenes extraídas de la red social Facebook de Suyay Wasi.



*Figura 25.* Donación de colchón antiescaras. Evidencia de una publicación en Facebook. Imágenes extraídas de la red social Facebook de Suyay Wasi.



Tomando como base la *Estrategia Diferenciación de Servicio* se podrá mostrar el verdadero trabajo que realiza la asociación y así poder comunicar mediante evidencias la labor que realiza, teniendo como objetivo comunicar mediante evidencias las distintas actividades que realizan, queriendo transmitir y comunicar al público. Se propone las siguientes tácticas:

#### A) PRIMERA TÁCTICA

Mostrar al público la labor que se realiza y el servicio integral que se da, presenta la siguiente actividad:

Mostrar mediante evidencias las actividades que realizan en diferentes oportunidades y dar a conocer al público la ayuda que se lleva a las personas.

Los siguientes collages de imágenes son algunas evidencias que podrían mostrarse al público.



Figura 26. Collage de fotos sobre actividades de las voluntarias de Suyay Wasi, Evidencia de la labor que se realiza para ser compartida. Autoría propia.



*Figura 27.* Evidencia de la labor que se realiza para ser compartida. Collage de fotos que muestra diversas actividades dentro del hospital. Autoría propia



## B) SEGUNDA LA TÁCTICA

Ser una asociación conocida por mostrar resultados de buenos procesos al realizar cambios, proponiendo como actividad la siguiente: Mostrar con evidencias la realización de proyectos exitosos que beneficien a una entidad o grupo de personas.

Las siguientes imágenes son evidencias acerca de un proyecto que se realizó en el Hospital, donde es un collage de fotos con algunas fotos que muestran el proceso y partes de como quedo el hospital.



*Figura 28.*Decoración de ambientes del área pediátrica del Hospital General. Evidencia del proceso y resultados de proyecto de pintado y decoración del Hospital. Autoría propia



**Estrategia Apoyo Socioeconómico** es una estrategia necesaria para el actuar y desarrollo de las Asociaciones ONGs, dicho apoyo se vuelven un soporte para el cumplimiento de los objetivos y la realización de sus actividades.

Al mencionar apoyo socioeconómico nos referimos a apoyo tanto de personas como empresas que quieran brindar algún tipo de ayuda en beneficio a la Asociación.

Presentamos las siguientes tácticas:

### A) PRIMERA TÁCTICA

Llegar mediante publicidad a más personas y empresas, donde presenta la actividad de solicitar apoyo mediante redes sociales.



*Figura 29. Pedido de apoyo de donación de sangre. Evidencia de una publicación relacionada a las actividades de Suyay Wasi. Imagen extraída de la red social Facebook de Suyay Wasi.*



*Figura 30.* Pedido de apoyo de donación de sangre para un bebé. Evidencia de una publicación relacionada a las actividades de Suyay Wasi. Imagen extraída de la red social Facebook de Suyay Wasi.



*Figura 31.* Publicación en Facebook solicitando donaciones. Pedido de apoyo de donación de necesidades para niños del hospital. Imágenes extraídas de la red social Facebook de Suyay Wasi.

Para entender mejor el proceso para realizar una publicación se establecieron políticas y recomendaciones para realizar una publicación, lo encontramos en el Anexo N° 13: (Políticas y recomendaciones para realizar una publicación)



## B) SEGUNDA TÁCTICA

Contactar con profesionales para que ayude a la ONG en distintos aspectos. Presenta las siguientes actividades:

### a) PRIMERA ACTIVIDAD

Proponer la lista de profesionales y/o expertos definiendo el apoyo que podrían brindar.

Tabla 32

*Propuesta de lista de profesionales y/o expertos para dar apoyo a la asociación*

PROFESIONALES Y/O EXPERTO	SU APOYO A LA ASOCIACIÓN
Artista en pintura y artes	Para realizar trabajos artísticos en hospitales, albergues u otros.
Cineasta	Para que pueda dirigir y realizar videos para campañas.
Clowns	Para poder llevar alegría y un momento divertido a los niños.
Doctor(a) especialista	Para poder recibir diversa información acerca de temas que se requieran.
Fotógrafo	Para poder tomar fotos especiales y profesionales cuando se requiera, ya sea para eventos, para los niños, publicidad o campañas que se quieran realizar.
Ingeniero informático.	Para poder dar apoyo cuando se necesite por tener problemas informáticos y otros problemas en redes.
Profesor de idioma quechua	Para que pueda dar clases del idioma y así los voluntarios que interactúan con personas quechua hablantes puedan tener una mejor comprensión y comunicación.
Profesor de inicial/ primaria	Para poder hacer actividades con los niños e infantes, como también capacitar a voluntarios para que puedan realizar un mejores trabajos con ellos.
Profesor de artística	Poder realizar trabajos con los niños y capacitar a voluntarios para poder realizar manualidades y otros con los niños.
Religioso (cualquier religión)	Para dar soporte espiritual cuando se necesite, tanto para los pacientes como para los voluntarios.

La tabla 32 muestra la lista de profesionales y/o expertos para dar apoyo a la asociación, donde encontramos distintas especialidades. Atoría propia.

**b) SEGUNDA ACTIVIDAD**

Proponer lista de profesionales y/o expertos creando una base de datos en distintas especialidades que acepten apoyarnos.

Tabla 33

*Modelo de base de datos de profesionales y/o expertos.*

PROFESIONALES O EXPERTOS	NOMBRES Y APELLIDOS	APORTE QUE DARÁ	NÚMEROS DE CONTACTO	CORREO ELECTRÓNICO
Artista en pintura y artes				
Cineasta				
Clowns				
Doctor(a) especialista				
Fotografo				
Ingeniero informático.				
Profesor de idioma quechua				
Profesor de inicial/ primaria				
Profesor de artística				
Religioso ( cualquier religión)				

La tabla 33 muestra un modelo de base de datos de profesionales y/o expertos que ayudara a tener de manera ordenada información básica acerca de estas personas.

### C) TERCERA TÁCTICA

Conseguir más personas que colaboren constantemente. Que presenta la siguiente actividad:

Motivar a estas personas mostrando los cambios, resultados y procesos en los que puedan sentir que su ayuda fue mucho más que entregar una donación.



Figura 36. Agradecimiento en Facebook. Modelo de agradecimiento a persona que apoyo. Imágenes extraídas de la red social del Facebook de Suyay Wasi.

**D) CUARTA TÁCTICA:** Conseguir personas fijas seguidoras a la causa. Presenta la siguiente actividad: Crear un modelo de base de datos de personas, instituciones, asociaciones y agrupaciones que colaboren recurrentemente.

Tabla 38

*Modelo de base de datos de las personas aportantes.*

BASE DE DATOS DE LAS PERSONAS APORTANTES							
Nro.	Nombre de la persona	Tipo de donación	Frecuencia	Dirección	Número de contacto	Correo electrónico	Persona responsable en entrega de donación

La Tabla 34 muestra un modelo de base de datos de las personas aportantes que ayudará a la asociación a tener de manera ordenada información básica acerca de estas personas. Autoría propia.

Tabla 47

*Modelo de base de datos de instituciones aportantes.*

BASE DE DATOS DE INSTITUCIONES APORTANTES							
Nro.	Nombre de la Institución	Tipo de donación	Frecuencia	Dirección	Número de contacto	Correo electrónico	Persona responsable en entrega de donación

La tabla 35 muestra un modelo de base de datos de las personas aportantes que ayudará a la asociación a tener de manera ordenada información básica acerca de estas personas. Autoría propia.



Tabla 56

*Modelo de base de datos de las asociaciones aportantes.*

BASE DE DATOS DE LAS ASOCIACIONES APORTANTES							
Nro.	Nombre de la Asociación	Tipo de donación	Frecuencia	Dirección	Número de contacto	Correo electrónico	Persona responsable en entrega de donación

La tabla 36 muestra un modelo de base de datos de las asociaciones aportantes que ayudará a la asociación a tener de manera ordenada información básica acerca de estas personas. Autoría propia.

Tabla 65

*Modelo de base de datos de las agrupaciones aportantes.*

BASE DE DATOS DE LAS AGRUPACIONES APORTANTES							
Nro.	Nombre de la Agrupación	Tipo de donación	Frecuencia	Dirección	Número de contacto	Correo electrónico	Persona responsable en entrega de donación

La tabla 37 muestra un modelo de base de datos de las agrupaciones aportantes que ayudará a la asociación a tener de manera ordenada información básica acerca de estas personas. Autoría propia.

## 5.7 RELACIONES Y CONVENIOS CON EMPRESAS

Tomando como base la *Estrategia Apoyo Socioeconómico*, para lograr generar relaciones con empresas que puedan apoyar a la asociación de distintas formas y así Suyay Wasi pueda beneficiar también a personas a las que brinda ayuda. Dichas empresas están en distintos rubros y se toma en cuenta que para poder recibir algún tipo de ayuda o generar relaciones con empresas no se tiene especificado un rubro en especial de empresa con el cual se pueda generar alguna relación, alianza o convenio.

Tomando en cuenta que al hacer alianzas estratégicas con empresas en distintos rubros el beneficiario no solamente será la Asociación ONG, sino también las empresas con las que se va a crear una alianza. Dichas empresas pueden beneficiarse haciendo prácticas de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) o quizá para mejorar su imagen corporativa ante la sociedad.

Para la estrategia mencionada presentamos la siguiente táctica:

- A) PRIMERA TÁCTICA:** Contactar empresas nacionales en Arequipa que puedan poner en práctica la RSE o ya realicen RSE. Presenta la siguiente actividad: Crear el modelo de una base de datos con opciones a empresas que tomen en cuenta poner en práctica la RSE.

Tabla 74

*Propuesta de empresas de Arequipa que puedan apoyar.*

La

EMPRESAS NACIONALES EN AREQUIPA QUE PUEDAN PONER EN PRACTICA LA RSE						
N°	Nombre de la empresa	Rubro de la empresa	Encagado/ encargada	Números de contacto	Correo electrónico	Dirección
1	GRUPO GLORIA					
2	LA IBERICA					
3	ISM GRUPO SAN MIGUEL					
4	ACEROS AREQUIPA SA					
5	CEMENTOS YURA SA					
6	CAJA AREQUIPA					
7	LABORATORIOS PORTUGAL					
8	EMPRESA DE TRANSPORTES FLORES					
9	EL EKEKO NEGOCIOS SA					
10	PLASTISUR					
11	LADRILLERAS UNIDAS					
12	SALCHICHERIA ALEMANA SA					
13	EMPRESA SEMIAGRO					
14	FABRICA DE EMBUTIDOS LA GRANJITA EIRL					
15	KOLA ESCOCESA					
16	INDUSTRIAL CHUCARAPI					

Tabla 38 muestra la propuesta de empresas nacionales en Arequipa que puedan poner en práctica la Responsabilidad Social Empresarial, que podrían apoyar de alguna manera a la asociación. Autoría propia.

Tabla 83

*Propuesta de empresas internacionales de Arequipa que puedan apoyar.*

EMPRESAS INTERNACIONALES SOCIALEMENTE RESPONSABLES						
Nº	Nombre de la empresa	Rubro de la empresa	Encagado/ encargada	Números de contacto	Correo electrónico	Dirección
1	FEDEX					
2	FUNDACIÓN CINÉPOLIS					
3	NESTLE					
4	MARRIOR INTERNATIONAL					
5	CINEPOLIS					

La tabla 39 muestra la propuesta de empresas internacionales que son socialmente responsables, que podrían apoyar de alguna manera a la asociación. Autoría propia.

Tomando en cuenta como base la *Estrategia Alianzas Estratégicas* presentamos las siguientes tácticas:

**A) PRIMERA TÁCTICA:** Crear alianzas con empresas que tengan ánimos de apoyar. Presenta las siguientes actividades:

**a) PRIMERA ACTIVIDAD:** Proponer empresas de diferentes rubros para realización de campañas o eventos en beneficio mutuo.

Tabla 92

*Propuesta de empresas de diferentes rubros para realización de campañas o eventos.*

EMPRESA	NOMBRE DE LA EMPRESA
<b>CENTRO DE ENTRETENIMIENTO PARA NIÑOS</b>	HAPPYLAND
	CHUCKY CHESSE
	CONEY PARK
<b>CINE</b>	CINEMARK/ CINEPOLIS/ CINEPLANET
	CINEPLANET
	CINÉPOLIS
<b>DISCOTECA</b>	AURA
	FORUM
	MACARENA
	PATRIA
<b>GIMNASIOS</b>	BODYTECH
	IMPERIUM
	REVO SPORT
<b>PANIFICADORAS</b>	GALLETI PANIFICADORAS
	LAS AMERICAS
	LA BODEGA
	LA CANASTA/
<b>PELUQUERIAS</b>	LA CENTRAL
	KIDS PARADISE SALON
	MATISSES
	MONTALVO
<b>RESTAURANTES</b>	LOS GUIOS AREQUIPEÑOS
	MONTONERO
	RUSTICA
	SAMBAMBAIAS
	TIPIKA
<b>SUPERMERCADOS</b>	COSTO
	EL SUPER
	FRANCO
	PLAZA VEA
	TOTTUS
	BABY CLUB
<b>TIENDA DE ROPA Y ZAPATOS PARA NIÑOS</b>	CHINGOLITO
	COLOKY
	ESTILOS
	INFANTI
<b>UNIVERSIDADES</b>	UNIVERSIDAD CATOLICA SANTA MARIA
	UNIVERSIDAD CATOLICA SAN PABLO
	UNIVERSIDAD SAN MARTIN

La tabla 40 muestra la propuesta de empresas de diferentes rubros para realizar diversas campañas o eventos. Autoría propia.

b) **SEGUNDA ACTIVIDAD:** Proponer las actividades que pueden realizarse con estas empresas.

Tabla 100

*Propuesta de actividades a realizarse con empresas de distintos rubros.*

EMPRESA	ACTIVIDAD
<b>CENTRO DE ENTRETENIMIENTO PARA NIÑOS</b>	<b>LATAS RECOLECTORAS</b>
	Colocar latas recolectoras en las cajas de pago por un periodo determinado.
	<b>CAMPAÑA POR EL DÍA DEL NIÑO</b>
	Instalar un pequeño stand donde se brinde información y colocar latas recolectoras.
	<b>CAMPAÑA NAVIDEÑA</b>
	Venta de tarjetas navideñas diseñadas por niños.
<b>CINES</b>	<b>VENTA DE GALLETAS CON EL LOGO DE SUYAY WASI POR TEMPORADAS</b>
	Generar fondos con la venta de galletas, colocadas en una sección de productos.
<b>DISCOTECAS</b>	<b>LA FUNCION DEL DIA</b>
	Los ingresos generados por cada entrada vendida en una determinada función de una película escogida será donado a Suyay Wasi.
<b>FERIAS EN AREQUIPA</b>	<b>TU ENTRADA ES UNA DONACIÓN</b>
	Los ingresos generados por cada entrada de un asistente serán donados a Suyay Wasi.
	<b>PARTICIPACION EN FERIAS IMPORTANTES - VENTA PRODUCTOS O BRINDAR INFORMACIÓN</b>
	Ferias las cuales juntan bastante grupo de personas, donde se puede brindar información y generar fondos.
<b>GIMNASIOS</b>	<b>PARTICIPACION EN FERIA INTERNACIONAL DE AREQUIPA FIA</b>
	Generar fondos y brindar información acerca de la labor que se realiza.
<b>PANIFICADORAS</b>	<b>CAMPAÑA DE DONACIÓN DE SANGRE</b>
	Colocar banners y dar información audiovisual dentro del local para que las personas conozcan a Suyay Wasi y la labor que realiza. Sobre todo crear una lista para generar una base de datos de posibles donantes de sangre futuros para pacientes.
<b>PELUQUERIAS</b>	<b>VENTA DE PANETONES EN ÉPOCA NAVIDEÑA</b>
	Producir panetones y ponerlos en venta en distintos puntos de venta en la ciudad de Arequipa.
<b>RESTAURANTES</b>	<b>DONACION DE CABELLO PARA PACIENTES ONCOLÓGICOS</b>
	Realizar una campaña donde se pueda recolectar cabello y este sea donado a instituciones que confeccionen pelucas para pacientes.
<b>TIENDAS PARA NIÑOS</b>	<b>EL POSTRE DEL DÍA - AYUDA A UN NIÑO DE SUYAY WASI</b>
	Por cada consumo de un postre del día, estará ayudando cada consumidor a los niños de SUYAY WASI.
<b>UNIVERSIDADES</b>	<b>LATAS RECOLECTORAS</b>
	Colocar latas recolectoras en las cajas de pago.
	<b>CONVENIO CON UNIVERSIDAD PARA REALIZAR PRÁCTICAS SOCIALES</b>
	Realizar convenio para que realicen sus prácticas sociales con SUYAY WASI.
	<b>CAMPAÑA PARA CONSEGUIR DONANTES DE SANGRE</b>
	Colocar un stand donde se brinde información y se pueda crear una base de datos para posibles donantes.
	<b>CAMPAÑA PARA CONSEGUIR DONACIONES EN FESIVALES O EVENTOS</b>
	Estar presente en estas campañas y así poder generar fondos.

La tabla 41 muestra las actividades a realizarse con empresas de diversos rubros, dichas. Autoría propia.

## **B) SEGUNDA TÁCTICA**

Alianzas con empresas que estén en el rubro de salud para conseguir algún análisis clínico a menor costo. Presenta la siguiente actividad: Crear Formato de convenio de apoyo social no retributivo.

Para entender mejor el contenido del formato se presenta en el Anexo N° 14 (Formato de Convenio de apoyo social no retributivo).

❖ Tomando en cuenta la *Estrategia Financiamiento Económico* y sabiendo que Suyay Wasi se encuentra en la necesidad de conseguir financiamiento para lograr objetivos y realizar proyectos de manera exitosa, se necesita lograr un financiamiento para la asociación.

La estrategia presenta las siguientes tácticas:

### **A) PRIMERA TÁCTICA**

Crear acuerdos documentados y válidos para recibir financiamiento.

Conseguir empresas fijas que financien mensual, bimestral, trimestral, semestral o anualmente.

#### **a) ACTIVIDAD**

Crear un acta de compromiso de donación para recibir financiamiento.

Para poder crear un acta de compromiso que sea firmado por la empresa es importante tener algunos puntos en cuenta para poder cerrar dichos convenios como los siguientes:

- i. Tener en cuenta los pasos a seguir para conseguir apoyo de donaciones de empresas.

Para un mejor entendimiento ver en el Anexo N°15 (Flujograma de proceso para conseguir apoyo de empresas)



- ii. Suyay Wasi debe ser una entidad perceptora de donaciones, que tengan la resolución de intendencia donde certifica que es una entidad perceptora, para que de esta manera pueda emitir un certificado de donación que es que es entregado a las empresas donantes ya que dicho certificado les sirve para poder sustentar el gasto ante la SUNAT. Tomar en cuenta que este certificado solo es válido, siempre y cuando la asociación sea una entidad perceptora de donaciones.
- iii. Para un mejor entendimiento ver en el Anexo N° 16 (Resolución de Intendencia) y Ver en el Anexo N° 17 (Certificado de donación).

A continuación, se presenta el acta de compromiso que se propone como actividad:

### **ACTA DE COMPROMISO DE DONACIÓN**

Conste por el presente documento, el **ACTA DE COMPROMISO DE DONACIÓN**, que celebran de una parte:

- ❖ **ASOCIACIÓN SUYAY WASI HOGAR DE ESPERANZA ONG**, con **RUC N° 20602632513**, inscrita en la Partida Electrónica N° ..... del Registro de Personas Jurídicas de Arequipa, con domicilio en Urb. El Palacio Etapa II Mz. D, Lote. 25, distrito de Sachaca, provincia y departamento de Arequipa, debidamente representada por su Presidente la señora **SANDRA LIZÁRRAGA DE LA JARA**, identificada con Documento Nacional de Identidad número 09751112, con poderes inscritos en la referida partida, a quien en adelante se le denominará **SUYAY WASI**; y de la otra parte;

❖ La empresa ....., con **RUC N°** ..... inscrita en la Partida Electrónica N° ..... del Registro de Personas Jurídicas de ....., con domicilio en ....., distrito de ....., provincia y departamento de ....., debidamente representada por su Gerente General señor ..... identificado con Documento Nacional de Identidad número ....., con poderes inscritos en la referida partida, a quien en adelante se le denominará **LA EMPRESA DONANTE** en los términos y condiciones siguientes:

### **PRIMERO: ANTECEDENTES**

**1.1 La ASOCIACIÓN SUYAY WASI HOGAR DE ESPERANZA ONG** es una asociación sin fines de lucro que **tiene** por finalidad de mejorar sustancialmente la calidad de vida de los niños en internamiento hospitalario o que se encuentran pasando alguna enfermedad, brindando también acompañamiento, esperanza y apoyo a los más olvidados.

**1.2 LA EMPRESA DONANTE**, es una persona jurídica legalmente constituida como..... (tipo de constitución de empresa), cuya actividad principal es entre otros ....., dicha empresa desea apoyar económicamente a **SUYAY WASI**.

### **SEGUNDO: OBJETO DEL ACTA DE COMPROMISO**

Por el presente documento, **LA EMPRESA DONANTE** se compromete a transferir con periodicidad (mensual, trimestral, anual, etc.) la suma de S/.....

(..... y 00/100 Soles), (En adelante **LA DONACIÓN**) a **SUYAY WASI**. Por su parte, **SUYAY WASI**, expresa su voluntad de aceptar **LA DONACIÓN** y se compromete a recibirla en la forma y oportunidad pactadas en las cláusulas siguientes.

### **TERCERO: VIGENCIA DEL COMPROMISO**

- 3.1 Las partes convienen que el plazo de este compromiso será de **duración indeterminada**, pudiendo dejar sin efecto el presente de acuerdo a lo indicado en el numeral 4.2 del presente documento.
- 3.1 Las partes convienen en que el plazo de este compromiso será de **duración determinada** de ..... (.....) meses, teniendo como término inicial el día ... **del mes ..... del años 2018** y su vigencia se extenderá hasta el día ... **del mes ..... del años 2018**.
- 3.2 Este compromiso podrá ser renovado a su vencimiento por acuerdo escrito de ambas partes, pudiendo variar las condiciones establecidas.

### **CUARTO: OBLIGACIONES DE LAS PARTES**

- 4.1 **LA EMPRESA DONANTE** deberá depositar la suma de **LA DONACIÓN** el día ..... de cada mes a la cuenta corriente ..... del Banco de Crédito del Perú, correspondiente a **SUYAY WASI**.
- 4.2 En caso **LA EMPRESA DONANTE** decida concluir el presente compromiso antes del tiempo establecido en la cláusula tercera, deberá comunicarlo mediante una carta al domicilio de **SUYAY WASI** con una anticipación no menos a 06 (seis) meses.

### **QUINTO: DOMICILIO**

Para la validez de todas las comunicaciones y notificaciones a las partes, con motivo de la ejecución de este contrato, ambas señalan como sus respectivos domicilios los indicados en la introducción de este documento. El cambio de domicilio de cualquiera de las partes surtirá efecto desde la fecha de comunicación de dicho cambio a la otra parte, por cualquier medio escrito, incluido correo electrónico con acuse de recibo.

En señal de conformidad las partes suscriben este documento en la ciudad de Arequipa, a los..... días del mes de ..... de .....

**Por SUYAY WASI:**

\_\_\_\_\_

**SANDRA LIZÁRRAGA DE**

**LA JARA**

**Presidente**

**Por LA EMPRESA DONANTE:**

\_\_\_\_\_

.....

**Representante**

## 5.8 CONTROL

Es parte del proceso administrativo, que ayuda a asegurar que las actividades realizadas corresponden con los planes, estos definiendo un tiempo específico en el cual se debe alcanzar o terminar la actividad planteada.

También es importante mencionar que al controlar se podrá evaluar la eficacia del resto del proceso administrativo como la planeación, organización y la dirección.

Para un mejor control en la ASOCIACIÓN SUYAY WASI HOGAR DE ESPERANZA ONG, control que se realiza acerca de las estrategias planteadas se propone controlar las actividades donde presenta indicadores de medición que fueron planteados según el tipo de actividad, meta la cual se debe alcanzar esta según el indicador, persona responsable a realizar la actividad y por último el presupuesto según cada actividad planteada.

En la segunda parte del contenido del control, para controlar cada una de las actividades que fueron planteadas en la propuesta, se propone un cronograma de actividades, este fue programado según los indicadores de medición.

5.8.1 CONTROL DE ACTIVIDADES

Tabla 104  
Tabla de control de actividades.

CONTROL DE ACTIVIDADES				
DIFERENCIACIÓN SERVICIO	INDICADORES	METAS	RESPONSABLE	PRESUPUESTO
TÁCTICA 1: Definir valores y principios de la organización.				
Definir de manera documentada los valores y principios para la organización.	% de avance de documento elaborado	100%	Presidente	S/ -
TÁCTICA 2: Buen reclutamiento y selección del personal.				
Tener proceso definido de reclutamiento y selección del personal que lo integra.	% de avance de proceso formulado	100%	Presidente	
TÁCTICA 3: Que los miembros conozcan los objetivos, misión y visión de la ONG.				
Plantear claramente y documentado los objetivos, misión y visión.	% de avance de documento elaborado	100%	Presidente	S/ -
TÁCTICA 5: Mostrar al público la labor que se realiza y el servicio integral que se da.				
Mostrar mediante evidencias lo que se realiza en diferentes oportunidades y dar a conocer al público la ayuda que se lleva a las personas.	N° de evidencias publicadas al mes	4	Coordinador del voluntariado	S/ -
TÁCTICA 6: Ser una asociación conocida por mostrar resultados de buenos procesos al realizar cambios.				
Mostrar con evidencias la realización de proyectos exitosos que beneficien a una entidad o grupo de personas.	N° de evidencias mostradas al año	24	Coordinador del voluntariado	S/ -
TÁCTICA 7: Ser una organización transparente.				
Definir procesos de entradas y salidas de donaciones.	% de avance de proceso formulado	100%	Presidente	S/ -
Registros contables dispuestos a ser auditados y controlados tanto internamente como externamente.	% de registros contables aprobados para ser auditados	100%	Contador	S/ -
TACTICA 8: Involucramiento, seguimiento y orientación a pacientes.				
Charlas a padres y pacientes con profesionales o personas capacitadas en algunos temas especiales. *	N° de charlas al año	4	Coordinador del voluntariado	S/ 800.00
Conocer el caso del paciente siguiendo lineamientos de solicitar información necesaria.	% de casos aprobados según lineamientos al mes	100%	Coordinador del voluntariado	S/ -
APOYO SOCIOECONÓMICO				
TÁCTICA 1: Llegar mediante publicidad a más personas y empresas.				
Solicitar apoyo mediante las redes sociales.	N° de respuestas con donación al mes	40	Coordinador del voluntariado	S/ 500.00
TÁCTICA 2: Conseguir más personas que colaboren constantemente.				
Motivar a estas personas mostrando los cambios, resultados y procesos en los que pueda sentir que su ayuda fue mucho más que entregar una donación.	N° de agradecimientos enviados al mes	40	Coordinador del voluntariado	S/ -
TÁCTICA 3: Conseguir personas fijas seguidoras a la causa.				
Crear un modelo de base de datos de personas, instituciones, asociaciones y agrupaciones que colaboren recurrentemente.	% de avance de documento elaborado	100%	Presidente	S/ -
TÁCTICA 4: Contactar empresas nacionales en Arequipa que puedan poner en practica la RSE o ya realicen RSE.				
Crear el modelo de una base de datos con opciones a empresas que tomen en cuenta poner en práctica la RSE.	N° de empresas participantes al año	20	Presidente	S/ -
TÁCTICA 5: Contactar con profesionales para que ayude a la ONG en distintos aspectos.				
Proponer la lista de profesionales y/o expertos definiendo el apoyo que podrían brindar.	% de aprobación de la propuesta	100%	Presidente	
Proponer lista de profesionales y/o expertos creando una base de datos en distintas especialidades que acepten apoyarnos.	N° de profesionales de apoyo según profesión en el año.	24	Presidente	S/ 720.00

CONTROL DE ACTIVIDADES				
ALIANZAS ESTRATÉGICAS	INDICADORES	METAS	RESPONSABLE	PRESUPUESTO
<b>TÁCTICA 1:</b> Crear alianzas con empresas que tengan ánimos de apoyar.				
Proponer empresas de diferentes rubros para realización de campañas o eventos en beneficio mutuo.	N° de empresas participantes al año	10	Presidente	S/ -
Proponer las actividades que pueden realizarse con estas empresas.	N° de actividades por empresa al año	32	Presidente	S/ 12,000.00
<b>TÁCTICA 2:</b> Alianzas con empresas que estén en el rubro de salud para conseguir algún análisis clínico a menor costo.				
Formato de convenio de apoyo social no retributivo.	N° de empresas aliadas en salud al año	10	Presidente	S/ -
<b>FINANCIAMIENTO ECONÓMICO</b>				
<b>TÁCTICA 1:</b> Listar y estudiar posibles empresas que podrían apoyarnos tanto extranjeras como nacionales, que practiquen RSE o tengan área de imagen institucional.				
Crear una base de datos para las empresas extranjeras y nacionales y contactar a las empresas según proyecto o campaña.	N° de empresas aliadas al año	24	Presidente	S/ -
<b>TÁCTICA 2:</b> Crear acuerdos documentados y válidos para recibir financiamiento. Conseguir empresas fijas que financien mensual, bimestral, trimestral, semestral o anualmente.				
Crear un acta de compromiso de donación para recibir financiamiento.	% de acuerdos aprobados	100%	Presidente	S/ -
<b>EFICIENCIA ADMINISTRATIVA</b>				
<b>TÁCTICA 1:</b> Establecer procesos que estén documentados, plasmados en un mapa de procesos.				
Crear documento entendible por las personas y crear mapas de procesos.	% de procesos implementados	100%	Presidente	S/ -
<b>DIFERENCIACION DEL PERSONAL</b>				
<b>TÁCTICA 1:</b> Crear una correcta estructura organizacional				
Crear una estructura de la organizacional pensando en el presente y en un largo plazo.	Nivel de aprobación de la estructura organizacional	100%	Presidente	S/ -
<b>TÁCTICA 2:</b> Capacitar y empoderar al personal.				
Programa de capacitaciones y charlas.	N° de capacitaciones al año	18	Coordinador del voluntariado	S/ 5,400.00
<b>TÁCTICA 3:</b> Motivar al personal.				
Programa de reuniones de confraternidad. *	N° de reuniones de confraternidad al año	4	Coordinador del voluntariado	S/ 1,200.00
Entrega de un reconocimiento al miembro que forma parte de la asociación.	N° de reconocimientos al año	12		S/ 480.00
Saludo de cumpleaños de algún integrante activo de la asociación, creando una publicación con la foto del integrante.	N° de publicaciones personal al año	24	Coordinador del voluntariado	S/ -
<b>TÁCTICA 4:</b> Crear una comunicación efectiva dentro de la organización compartiendo información a través de un sistema formal e informal.				
Proponer modelo de comunicación formal e informal.	% de avance de modelo elaborado	100%	Coordinador del voluntariado	S/ -
<b>TÁCTICA 5:</b> Liderazgo trascendente para quienes forman parte del voluntariado.				
Generar grupos de voluntarios encabezados por un líder, proponiendo los requisitos que debe cumplir para que este voluntariado pueda ser líder de un grupo.	N° de grupos con líder al año	12	Coordinador del voluntariado	S/ -
<b>TÁCTICA 6:</b> Creación de un código de ética para la asociación.				
Proponer un cuadro que describa y muestre las características, finalidad y la relación que tiene este código de ética con la asociación.	% de avance de cuadro elaborado	100%	Presidente	S/ -
Crear y proponer un código de ética para la asociación.	Nivel de aprobación del código de ética	100%	Presidente	S/ -

CONTROL DE ACTIVIDADES				
PRESENCIA EN EL MERCADO	INDICADORES	METAS	RESPONSABLE	PRESUPUESTO
<b>TÁCTICA 1:</b> Buscar relaciones con otras asociaciones, instituciones y ONGs.				
Proponer una base de datos con asociaciones potenciales.	% de avance de la base de datos al 100%	100%	Presidente	S/ -
<b>TÁCTICA 2:</b> Difusión de contenidos.				
Postear información de interés con un buen contenido, con el logo de Suyay Wasi.	N° de posts al mes	4	Coordinador del voluntariado	S/ -
Proponer el uso y beneficios de Hashtag en redes sociales.	N° de publicaciones con el Hashtag al mes	20	Coordinador del voluntariado	S/ -
<b>TÁCTICA 3:</b> Realización de campañas y participación en ferias.				
Propuesta de posibles ferias que se podrían participar en Arequipa.	N° de ferias al año	20	Presidente	S/ 10,000.00
Propuesta de posibles campañas que se podrían participar en el año. **	N° de campañas al año	18	Presidente	S/ 9,000.00
<b>TÁCTICA 4:</b> Crear lazos de amistad o ponerse en contacto con personajes públicos que mediante su popularidad se pueda difundir la labor, participar de alguna campaña o actividad con los niños y así poder captar más seguidores que apoyen a la asociación.				
Proponer los posibles personajes públicos y tomar como base un perfil adecuado.	N° de personajes públicos adheridos al año	12	Coordinador del voluntariado	S/ 240.00
<b>TÁCTICA 5:</b> Mostrar logros y actividades importantes realizadas.				
Mostrar evidencias como fotos, videos y relatos de personas que hayan vivido alguna experiencia con Suyay Wasi.	N° de evidencias mostradas al mes	30	Coordinador del voluntariado	S/ -
<b>TÁCTICA 6:</b> Crear un propósito de la asociación que se quiera transmitir.				
Crear un propósito para la asociación que se refleje el actuar de la asociación y se pueda transmitir a nuestro mercado que son los beneficiarios, asociados, aportantes colaboradores y público en general.	% de aprobación del propósito	100%	Presidente	S/ -
<b>COMUNICACIÓN EXTERNA</b>				
<b>TÁCTICA 1:</b> Creación de una página web				
Proponer el contenido y lo necesario para la creación de una página web para la asociación.	N° de visitas a la página al mes	100	Presidente	S/ -
<b>TÁCTICA 2:</b> Creación de un correo institucional en Gmail para la ONG				
Crear un cuadro mostrando los beneficios y la propuesta del nombre del correo.	% de avance del cuadro elaborado	100%	Presidente	S/ -
<b>TÁCTICA 3:</b> Publicidad y difusión de la labor en Facebook y YouTube.				
Realizar publicaciones de las distintas actividades que se realizan en hospitales.	N° de publicaciones al mes	20		S/ 100.00
Realizar publicaciones en Facebook con imágenes motivadoras y mensajes inspiradores.	N° de publicaciones al mes	20		S/ -
<b>TÁCTICA 4:</b> Mejorar la red social de Facebook.				
Encontrar puntos importantes en el perfil actual de Facebook y proponer como mejorar dicho perfil, realizando una serie de mejoras a la página de Facebook creada actualmente.	N° de respuestas positivas al mes	20	Coordinador del voluntariado	S/ -
<b>TÁCTICA 5:</b> Creación de un perfil de Instagram en redes sociales.				
Crear un cuadro con los atributos que traerían tener un perfil en esta red social.	% de avance del cuadro elaborado	100%	Coordinador del voluntariado	S/ -
<b>TÁCTICA 6:</b> Crear una cuenta de YouTube				S/ -
Proponer los beneficios que traería crear una cuenta en YouTube y que se podría transmitir mediante ese medio.	N° de suscriptores al mes	7	Coordinador del voluntariado	S/ -



CONTROL DE ACTIVIDADES				
EFICIENCIA ADMINISTRATIVA:	INDICADORES	METAS	RESPONSABLE	PRESUPUESTO
<b>TÁCTICA 1:</b> Contar con correctos procesos, organización, estructura, comunicación interna, capacitaciones, perfil del puesto, requisitos del puesto y un MOF.				S/ -
Crear mapas de los procesos.	% de avance de documento elaborado	100%	Presidente	S/ -
Crear especificación de requisitos del puesto, un perfil del puesto y manual de organización y funciones.	% de avance de documento elaborado	100%	Presidente	S/ -
Crear una correcta estructura organizacional.	% de aprobación de la estructura organizacional	100%	Presidente	S/ -
Generar medios de comunicación interna.	% aprobación de los medios propuestos	100%	Presidente	S/ -
Capacitaciones en distintos temas.	Nº de capacitaciones al mes	1	Presidente	S/ 300.00
<b>DESEMPEÑO POR RESULTADOS</b>				
<b>TÁCTICA 1</b> Establecer objetivos, metas, valores, principios y un código de ética.				
Proponer objetivos de largo plazo para consolidar la posición de la asociación en el mercado.	% de objetivos aprobados en el largo plazo	70%	Presidente	S/ -
Establecer objetivos y metas de mediano plazo para potenciar las relaciones de la asociación con empresas clave en el mercado.	% de objetivos aprobados en el largo plazo	80%	Presidente	S/ -
Plantear objetivos y metas de corto plazo para fortalecer el desempeño operativo de la asociación en el mercado.	% de objetivos aprobados en el largo plazo	90%	Presidente	S/ -
Establecer valores y principios claros que estén documentados visibles para miembros de la organización.	% aprobación de documento elaborado	100%	Presidente	S/ -
<b>TÁCTICA:</b> Evaluación de desempeño				
Establecer Reglas a cumplir en el voluntariado, donde se establecen un listado de reglas.	Nivel de aprobación de reglas propuestas	100%	Coordinador del voluntariado	S/ -
Evaluación de satisfacción del Voluntario, proponiendo un cuestionario de evaluación.	Nivel de satisfacción del voluntariado	100%	Coordinador del voluntariado	S/ -

La tabla 42 muestra una tabla de control de actividades a realizarse. Autoría propia

NOTA:

- \* El monto es referencial ya que varía según la cantidad de participantes.
- \* \*Esta meta depende del número de voluntarios q puedan formar parte de la ONG.
- \*\*\*El monto es referencial.

5.8.2 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES.

Tabla 105  
Propuesta de Cronograma de Actividades.

DIFERENCIACIÓN SERVICIO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SETIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
<b>TÁCTICA 1:</b> Definir valores y principios de la organización.												
Definir de manera documentada los valores y principios para la organización.												
<b>TÁCTICA 2:</b> Buen reclutamiento y selección del personal.												
Tener proceso definido de reclutamiento y selección del personal que lo integra.												
<b>TÁCTICA 3:</b> Que los miembros conozcan los objetivos, misión y visión de la ONG.												
Plantear claramente y documentado los objetivos, misión y visión.												
<b>TÁCTICA 5:</b> Mostrar al público la labor que se realiza y el servicio integral que se da.												
Mostrar mediante evidencias lo que se realiza en diferentes oportunidades y dar a conocer al público la ayuda que se lleva a las personas.												
<b>TÁCTICA 6:</b> Ser una asociación conocida por mostrar resultados de buenos procesos al realizar cambios.												
Mostrar con evidencias la realización de proyectos exitosos que beneficien a una entidad o grupo de personas.												
<b>TÁCTICA 7:</b> Ser una organización transparente.												
Definir procesos de entradas y salidas de donaciones.												
Registros contables dispuestos a ser auditados y controlados tanto internamente como externamente.												
<b>TACTICA 8:</b> Involucramiento, seguimiento y orientación a pacientes.												
Charlas a padres y pacientes con profesionales o personas capacitadas en algunos temas especiales. *												
Conocer el caso del paciente siguiendo lineamientos de solicitar información necesaria.												
<b>APOYO SOCIOECONÓMICO</b>												
<b>TÁCTICA 1:</b> Llegar mediante publicidad a más personas y empresas.												
Solicitar apoyo mediante las redes sociales.												
<b>TÁCTICA 2:</b> Conseguir más personas que colaboren constantemente.												
Motivar a estas personas mostrando los cambios, resultados y procesos en los que pueda sentir que su ayuda fue mucho más que entregar una donación.												
<b>TÁCTICA 3:</b> Conseguir personas fijas seguidoras a la causa.												
Crear un modelo de base de datos de personas, instituciones, asociaciones y agrupaciones que colaboren recurrentemente.												
<b>TÁCTICA 4::</b> Contactar empresas nacionales en Arequipa que puedan poner en parctica la RSE o ya realicen RSE.												
Crear el modelo de una base de datos con opciones a empresas que tomen en cuenta poner en práctica la RSE.												
<b>TÁCTICA 5:</b> Contactar con profesionales para que ayude a la ONG en distintos aspectos.												
Proponer la lista de profesionales y/o expertos definiendo el apoyo que podrían brindar.												
Proponer lista de profesionales y/o expertos creando una base de datos en distintas especialidades que acepten apoyarnos.												

ALIANZAS ESTRATÉGICAS	ENERO				FEBRERO				MARZO				ABRIL				MAYO				JUNIO				JULIO				AGOSTO				SETIEMBRE				OCTUBRE				NOVIEMBRE				DICIEMBRE			
<b>TÁCTICA 1:</b> Crear alianzas con empresas que tengan ánimos de apoyar.																																																
Proponer empresas de diferentes rubros para realización de campañas o eventos en beneficio mutuo.																																																
Proponer las actividades que pueden realizarse con estas empresas.																																																
<b>TÁCTICA 2:</b> Aliarnos con empresas que estén en el rubro de salud para conseguir algún análisis clínico a menor costo.																																																
Formato de convenio de apoyo social no retributivo.																																																
<b>FINANCIAMIENTO ECONÓMICO</b>																																																
<b>TÁCTICA 1:</b> Listar y estudiar posibles empresas que podrían apoyarnos tanto extranjeras como nacionales, que practiquen RSE o tengan área de imagen institucional.																																																
Crear una base de datos para las empresas extranjeras y nacionales y contactar a las empresas según proyecto o campaña.																																																
<b>TÁCTICA 2:</b> Crear acuerdos documentados y válidos para recibir financiamiento. Conseguir empresas fijas que financien mensual, bimestral, trimestral, semestral o anualmente.																																																
Crear un acta de compromiso de donación para recibir financiamiento.																																																
<b>EFICIENCIA ADMINISTRATIVA</b>																																																
<b>TÁCTICA 1:</b> Establecer procesos que estén documentados, plasmados en un mapa de procesos.																																																
Crear documento entendible por las personas y crear mapas de procesos.																																																
<b>DIFERENCIACION DEL PERSONAL</b>																																																
<b>TÁCTICA 1:</b> Crear una correcta estructura organizacional																																																
Crear una estructura de la organizacional pensando en el presente y en un largo plazo.																																																
<b>TÁCTICA 2:</b> Capacitar y empoderar al personal.																																																
Programa de capacitaciones y charlas.																																																
<b>TÁCTICA 3:</b> Motivar al personal.																																																
Programa de reuniones de confraternidad. *																																																
Entrega de un reconocimiento al miembro que forma parte de la asociación.																																																
Saludo de cumpleaños de algún integrante activo de la asociación, creando una publicación con la foto del integrante.																																																
<b>TÁCTICA 4:</b> Crear una comunicación efectiva dentro de la organización compartiendo información a través de un sistema formal e informal.																																																
Proponer modelo de comunicación formal e informal.																																																
<b>TÁCTICA 5:</b> Liderazgo trascendente para quienes forman parte del voluntariado.																																																
Generar grupos de voluntarios encabezados por un líder, proponiendo los requisitos que debe cumplir para que este voluntariado pueda ser líder de un grupo.																																																
<b>TÁCTICA 6:</b> Creación de un código de ética para la asociación.																																																
Proponer un cuadro que describa y muestre las características, finalidad y la relación que tiene este código de ética con la asociación.																																																
Crear y proponer un código de ética para la asociación.																																																

PRESENCIA EN EL MERCADO	ENERO			FEBRERO			MARZO			ABRIL			MAYO			JUNIO			JULIO			AGOSTO			SETIEMBRE			OCTUBRE			NOVIEMBRE			DICIEMBRE		
<b>TÁCTICA 1:</b> Buscar relaciones con otras asociaciones, instituciones y ONGs.																																				
Proponer una base de datos con asociaciones potenciales.																																				
<b>TÁCTICA 2:</b> Difusión de contenidos.																																				
Postear información de interés con un buen contenido, con el logo de SUYAY WASI.																																				
Proponer el uso y beneficios de Hashtag en redes sociales.																																				
<b>TÁCTICA 3:</b> Realización de campañas y participación en ferias.																																				
Propuesta de posibles ferias que se podrían participar en Arequipa.																																				
Propuesta de posibles campañas que se podrían participar en el año. **																																				
<b>TÁCTICA 4:</b> Crear lazos de amistad o ponerse en contacto con personajes públicos que mediante su popularidad se pueda difundir la labor, participar de alguna campaña o actividad con los niños y así poder captar más seguidores que apoyen a la asociación.																																				
Proponer los posibles personajes públicos y tomar como base un perfil adecuado.																																				
<b>TÁCTICA 5:</b> Mostrar logros y actividades importantes realizadas.																																				
Mostrar evidencias como fotos, videos y relatos de personas que hayan vivido alguna experiencia con Suyay Wasi.																																				
<b>TÁCTICA 6:</b> Crear un propósito de la asociación que se quiera transmitir.																																				
Crear un propósito para la asociación que se refleje el actuar de la asociación y se pueda transmitir a nuestro mercado que son los beneficiarios, asociados, aportantes colaboradores y público en genera.																																				
<b>COMUNICACIÓN EXTERNA</b>																																				
<b>TÁCTICA 1:</b> Creación de una página web																																				
Proponer el contenido y lo necesario para la creación de una página web para la asociación.																																				
<b>TÁCTICA 2:</b> Creacion de un correo intitucional en Gmail para la ONG																																				
Crear un cuadro mostrando los beneficios y la propuesta del nombre del correo.																																				
<b>TÁCTICA 3:</b> Publicidad y difusión de la labor en Facebook y Youtube.																																				
Realizar publicaciones de las distintas actividades que se realizan en hospitales.																																				
Realizar publicaciones en Facebook con imágenes motivadoras y mensajes inspiradores.																																				
<b>TÁCTICA 4:</b> Mejorar la red social de Facebook.																																				
Encontrar puntos importantes en el perfil actual de Facebook y proponer como mejorar dicho perfil, realizando una serie de mejoras a la página de Facebook creada actualmente.																																				
<b>TÁCTICA 5:</b> Creacion de un perfil de Instagram en redes sociales.																																				
Crear un cuadro con los atributos que traerían tener un perfil en esta red social.																																				
<b>TÁCTICA 6:</b> Crear una cuenta de Youtube																																				
Proponer los beneficios que traería crear una cuenta en YouTube y que se podría transmitir mediante ese medio.																																				

EFICIENCIA ADMINISTRATIVA:	ENERO				FEBRERO				MARZO				ABRIL				MAYO				JUNIO				JULIO				AGOSTO				SETIEMBRE				OCTUBRE				NOVIEMBRE				DICIEMBRE			
<b>TÁCTICA 1:</b> Contar con correctos procesos, organización, estructura, comunicación interna, capacitaciones, perfil del puesto, requisitos del puesto y un MOF.																																																
Crear mapas de los procesos.																																																
Crear especificación de requisitos del puesto, un perfil del puesto y manual de organización y funciones.																																																
Crear una correcta estructura organizacional.																																																
Generar medios de comunicación interna.																																																
Capacitaciones en distintos temas.																																																
<b>DESEMPEÑO POR RESULTADOS</b>																																																
<b>TÁCTICA 1</b> Establecer objetivos, metas, valores, principios y un código de ética.																																																
Proponer objetivos de largo plazo para consolidar la posición de la asociación en el mercado.																																																
Establecer objetivos y metas de mediano plazo para potenciar las relaciones de la asociación con empresas clave en el mercado.																																																
Plantear objetivos y metas de corto plazo para fortalecer el desempeño operativo de la asociación en el mercado.																																																
Establecer valores y principios claros que estén documentados visibles para miembros de la organización.																																																
<b>TÁCTICA:</b> Evaluación de desempeño																																																
Establecer Reglas a cumplir en el voluntariado, donde se establecen un listado de reglas.																																																
Evaluación de satisfacción del Voluntario, proponiendo un cuestionario de evaluación.																																																

La tabla 43 muestra el cronograma de actividades, donde presenta la totalidad de estrategias con sus actividades. Dicho cronograma comienza desde el mes de enero y finaliza en diciembre. Autoría propia

## **CONCLUSIONES**

Se propuso un modelo de gestión administrativo para la asociación SUYAY WASI HOGAR DE ESPERANZA ONG, donde se han planteado una serie de estrategias que provienen de un diagnóstico interno y externo de la asociación. De dichas estrategias se han planteado una serie de tácticas y, de las mismas, una serie de actividades.

Las estructuras de las estrategias, tácticas y actividades están ligadas a los objetivos, valores y principios de la asociación SUYAY WASI.

Se propuso un modelo de gestión de planeación cuya estructura empieza con las decisiones estratégicas. También se realizó un análisis de factores externos e internos de SUYAY WASI, continuamente presentado un FODA cruzado que dio como resultado el planteamiento de estrategias.

Se propuso un modelo de gestión organizativa donde plantea una serie de contenidos beneficiosos para la organización como la estructura organizacional, reclutamiento y selección, perfil del puesto, la descripción del trabajo y puestos, por último, la capacitación y desarrollo tomando en cuenta los valores y principios que se fomentan al personal de SUYAY WASI.

Se propuso un modelo de gestión de dirección donde se plantean temas que se consideraron importantes como la motivación organizacional, ya que en la asociación se encuentran trabajando personas de manera voluntaria y es

importante tener en cuenta su satisfacción dentro de la asociación, y también se menciona el liderazgo y la buena comunicación que debe haber en la asociación.

Se propuso un modelo de gestión de control para las actividades con la medición de indicadores, se estableció una meta, el responsable de la actividad y por último el presupuesto por cada actividad planteada. También se planteó un cronograma de todas las actividades que fueron planteadas con tiempos específicos y con una duración establecida.

Se plantea la realización de los procesos transparentes y éticos como también un código de ética para SUYAY WASI basado en los pensamientos, principios y valores del mismo.

**Adicionalmente se han realizado propuestas sobre:**

Se propuso el tema de relaciones públicas donde se plantea una serie de actividades a realizar para una correcta comunicación externa y para así generar relaciones con personas, empresa, seguidores y otros simpatizantes de SUYAY WASI. También se planteó las relaciones y convenios con empresas, ya que es muy importante para la asociación crear convenios que ayuden a solventar gastos y cubrir necesidades.

## RECOMENDACIONES

1. Revisar cada tres meses el modelo actualizado, documentado y comunicarlo a todo el personal. SUYAY WASI necesita realizar sus procesos de manera administrativa, por este motivo debe tomar en cuenta la realización de las tácticas y actividades planteadas. Las decisiones estratégicas que sean analizadas y establecidas, una vez aprobadas se den a conocer a todos los miembros que forman parte de SUYAY WASI. Estas deben estar documentadas de manera clara y ordenado, plasmar dicha información en medios digitales como archivos de Word o en la Nube de internet al alcance de los miembros que forman parte de la Asociación ONG.
2. Diagnostico mensual para actualizar información internar y externa de la asociación para la reformulación de estrategias, tácticas y actividades que ayuden a una correcta planeación.
3. Realizar un análisis coherente interno sobre el personal que actualmente labora y externo en relación a las exigencias y necesidades del mercado con el fin de ajustar las funciones y tareas. Considerar una adecuada estructura organizacional y poner en conocimiento de todas las responsabilidades de cada integrante, teniendo claro sus responsabilidades mediante el Manual de Organización de Funciones (MOF). Los procesos plasmados en flujogramas deben realizarse tomando en cuenta sus políticas establecidas y bajo la supervisión de la persona encargada.



4. Se debe hacer hincapié en el aspecto de motivación, sobre todo al personal voluntario que realiza una labor desinteresada, generando liderazgo y buena comunicación entre los miembros que forman parte de la Asociación ONG.
5. Se sugiere que se pueda medir cada una de las actividades planteadas que se pondrán en práctica, para poder saber si se alcanzó la meta planteada, estas deberán ser medidas tomando en cuenta el tiempo planteado para la realización de su meta.
6. Hacer conocer del código de ética que se plantea para los miembros de la asociación y establecer todos los procesos de forma documentada donde se tenga en cuenta que son procesos transparentes y éticos.
7. Adicionalmente se han realizado propuestas sobre:

La Asociación ONG debe tomar en cuenta tener buenas relaciones con asociaciones, empresas y personas, teniendo una comunicación adecuada y creando vínculos fuertes que pueda beneficiar a la asociación. Por este motivo es importante la mejora de la publicidad y la comunicación externa, considerando las tácticas planteadas. Tener una comunicación adecuada y eficaz ayudará a transmitir los mensajes y llegar de manera correcta al público en general. También está en la necesidad de crear acuerdos documentos con empresas para recibir apoyo. Algunas podrán financiar proyectos, otras podrán apoyar en campañas o actividades que se realicen.

SUYAY WASI debe comenzar a realizar diversas campañas planteadas en diversas fechas y armar un plan de trabajo por cada campaña o actividad que realice a futuro, detallando el plan de trabajo con responsables, presupuesto, tiempos y otros para así lograr mejores resultados.

## BIBLIOGRAFIA

- ANGELICA ARIAS, L. P. (MARZO de 2011). *UNIVERSIDAD POLITECNICA SALESIANA ECUADOR - REPOSITORIO DIGITAL*. Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/1038/12/UPS-CT002058.pdf>
- ARENAS, D., SANCHEZ, P., & MURPHY, M. (2010). *Relaciones empresariales con comunidades y ONG*. Barcelona: Universidad Ramon Llul.
- BRAVO, J. (2009). *GESTION DE PROCESOS*. SANTIAGO DE CHILE: EDITORIAL EVOLUCIÓN S.A.
- Camargo, P. (5 de ABRIL de 2005). *Sistema de Información Científica Redalyc*. Obtenido de <http://www.redalyc.org/html/675/67550506/>
- CARRASCO, C. A. (1861). *LA BENEFICIENCIA, LA FILANTROPIA Y LA CARIDAD*. MADRID: IMPRENTA DEL COLEGIO DE SORDO MUDOS Y DE CIEGOS.
- CHIAVENATO, I. (2005). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. Mexico: MCGRAW-HILL INTERAMERICANA.
- CONESA, P. (2008). *ADMINISTRACIÓN Y DIRECCION DE LAS ORGANIZACIONES: "UNA VISION HUMANA"*. VALENCIA: UNIVERSIDAD POLITÉNICA DE VALENCIA.
- ESTÉBAÑEZ, P. (2005). *MEDICINA HUMANITARIA*. MADRID, ESPAÑA: DIAZ DE SANTOS.
- FERNANDEZ, I. (2008). *Psicología Organizacional Humana*. Barcelona: Universidad Adolfo Ibañez.

HERNÁNDEZ, Z. T. (2014). *Teoría General de la Administración*. Mexico: Grupo editorial Patria.

JAMES, S., FREEMAN, E., & GILBERT, D. (1996). *ADMINISTRACIÓN sexta edición*. Mexico: Pearson Education.

KOONTZ, H. (2004). *ADMINISTRACION - Una perspectiva global*. MEXICO: MacGraw-Hill Interamericana.

LAURA, A. N. (2000). *RESPONSABILIDAD SOCIAL Y RELACIONES PUBLICAS*. LIMA: UNIVERSIDAD DE SAN MARTIN DE PORRES.

LUNA, A. A. (Marzo de 1999). *UNESCO*. Obtenido de <http://unesdoc.unesco.org/images/0011/001175/117547S.pdf>

MINTZBERG, H. (1997). *EL PROCESO ESTRATÉGICO*. MEXICO: PEARSON EDUCATION.

MUNCH, L. (2014). *ADMINISTRACIÓN - Gestión Organizacional, enfoques y proceso administrativo*. Mexico: Pearson Educación .

OCEGUEDA, V. (2006). *TEORIA DE LAS ORGANIZACIONES*. JALISCO: UMBRAL EDITORIAL S.A.

ONU. (2018). *SISTEMA DE LAS NACIONES UNIDAS EN PERU*. Obtenido de ONU : <http://onu.org.pe/temas/reduccion-de-la-pobreza/>

ORTEGA, L. (1994). *LAS ONG Y LA CRISIS DEL DESARROLLO*. MADRID: IEPALA EDITORIAL.

PEREZ, M. (30 de MARZO de 2018). *Centro Argentino sobre Estudios Internacionales*. Obtenido de <http://www20.iadb.org/intal/catalogo/PE/2008/01297.pdf>

- PHILIP, L. (1969). *MANUAL DE RELACIONES PÚBLICAS*. BARCELONA: EDICIONES MARTINEZ ROCA.
- PONCE, R. (2005). *ADMINISTRACIÓN POR OBJETIVOS*. LIMUSA: LIMUSA NORIEGA EDITORES.
- RAMOS, F. G. (3 de Octubre de 2011). *Tesis PUCP*. Obtenido de [http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/803/RIOS\\_RAMOS\\_FRANKLIN\\_ALINEAMIENTO ESTRATEGICO SALUD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/803/RIOS_RAMOS_FRANKLIN_ALINEAMIENTO ESTRATEGICO SALUD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- RAMOS, F. R. (2008). *METODOLOGÍAS PARA IMPLANTAR LA ESTRATEGIA: DISEÑO ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA*. LIMA: UNIVERSIDAD PERUANA DE CIENCIAS APLICADAS - UPC.
- REIS, P. (2007). *EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO*. MADRID: VERLAG DASHOFER.
- ROBBINS, S. (2005). *ADMINISTRACIÓN*. MEXICO: PEARSON EDUCATION.
- RODRIGUEZ, A. (2010). *ETICA GENERAL*. PAMPLONA: EDICIONES UNIVERSIDAD DE NAVARRA.
- SANCHEZ, I. P. (2012). *Organizacion Empresarial y de Recursos Humanos*. ANTEQUERA: IC EDITORIAL.
- STONER, J. (1996). *ADMINISTRACION*. MEXICO: PEARSON EDUCATION.
- SÚ, F., & AGUIRRE, J. (13 de junio de 2011). *Tesis PUCP*. Obtenido de [http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/582/S%C3%9A\\_WONG\\_FRANCISCO\\_ADOLFO\\_SISTEMA\\_GESTION\\_CENTRO\\_REINSENCION SOCIAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/582/S%C3%9A_WONG_FRANCISCO_ADOLFO_SISTEMA_GESTION_CENTRO_REINSENCION SOCIAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

THOMPSON, A. (2012). *ADMINISTRACIÓN ESTRATÉGICA*. MEXICO D.F: MC GRAW HILL.

VALDEZ, B., & TATAJE , A. (13 de Febrero de 2015). *Tesis PUCP*. Obtenido de [http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/5817/VALDEZ\\_BETTINA\\_TATAJE\\_ANABELI\\_ANALISIS\\_IMPACTA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/5817/VALDEZ_BETTINA_TATAJE_ANABELI_ANALISIS_IMPACTA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

## **ANEXOS**

### **ANEXO N°1: MODELO DE ENTREVISTA INDIVIDUAL A VOLUNTARIAS Y COLABORADORES.**

1. ¿Cuáles consideras que son los objetivos más importantes que tienen como ONG?
2. ¿Qué opinas de cómo operan las ONGs de acuerdo con su gestión y realización de proyectos sociales?
3. ¿Qué valores consideras que están presentes en SUYAY WASI?
4. ¿Considera que es fundamental plantear principios para el actuar de la ONG? ¿Cuáles plantearías?
5. ¿Cómo crees que debería ser la estructura organizacional de la ONG?
6. ¿Cómo crees que se debería de dar el control dentro de la asociación?
7. ¿Cuáles crees que son las posibles amenazas que vienen de fuera que pueda afectar a la asociación?
8. ¿Cuáles crees que son las fortalezas que tiene SUYAY WASI dentro de la asociación?
9. ¿Qué oportunidades que vengan de fuera consideras que aprovecha SUYAY WASI o debería aprovechar para su crecimiento?
10. ¿Cuáles crees que son las debilidades que tienen dentro de la asociación?
11. ¿Cuál es la línea ética que debe seguir SUYAY WASI?
12. ¿En qué aspectos crees que SUYAY WASI debería mejorar para realizar mejor sus actividades?
13. ¿Cómo potenciar el desempeño de los miembros de la asociación?
14. ¿Cómo crees que se debe dirigir a la asociación para que haya una correcta comunicación en el equipo?
15. ¿Sabes si deberían aplicar alguna estrategia que los beneficie como asociación en el futuro?

## **ANEXO N°2: RESULTADOS DE ENTREVISTAS INDIVIDUALES A VOLUNTARIAS Y COLABORADAS.**

### ***1. Sandra Lizárraga - Coordinadora del voluntariado y Presidente de la Asociación Suyay Wasi Hogar de esperanza ONG***

1.

- ❖ Mejorar sustancialmente la calidad de vida de los niños en internamiento hospitalario.
- ❖ Brindar esperanza y afecto a los más olvidados.
- ❖ Crear un albergue idóneo para niños con condiciones de salud o físicas diferentes.

2.

- ❖ Algunas realizan buena labor, otras en cambio lucran y no se enfocan en la calidad de servicio que brindan.
- ❖ No conozco alguna que dirija su labor a los más desprotegidos como son los niños discapacitados o enfermos.

3.

- ❖ Solidaridad.
- ❖ Compromiso.
- ❖ Vocación de servicio.
- ❖ Lealtad.
- ❖ Pro actividad.
- ❖ Perseverancia.
- ❖ Humildad.

4. Si es importante trabajar con honestidad, respeto, disciplina y puntualidad.

5. Gerente, administrador, contador, servicio doméstico, físico terapeuta, enfermera, voluntariado y nutricionista.

6.

- ❖ Se debe dar el control en todos los ámbitos de la organización tanto a las personas como las actividades que se realizan.
- ❖ Control con las donaciones tanto físicas como donaciones en dinero.

7.

- ❖ Financiamientos provenientes de dudosas procedencias.
- ❖ Utilización de nuestra obra e imagen con fines ajenos a nuestros propósitos.
- ❖ Pérdida de seguidores y colaboradores por diversos motivos.

8.

- ❖ Recurso humano.
- ❖ Perseverancia.
- ❖ Empatía desarrollada con los pacientes y familiares.
- ❖ Pro actividad.

9.

- ❖ Subvenciones del extranjero o empresas.
- ❖ Respaldo y confianza a la obra.
- ❖ Publicidad bien orientada y respetuosa.
- ❖ Colaboración voluntaria de diferentes profesionales que ayuden a desarrollar la obra.
- ❖ Capacitaciones al personal y al voluntariado.

10.

- ❖ Cantidad de voluntarios.
- ❖ Financiamiento.
- ❖ No tener un local u oficina y el albergue que se quiere tener.

11. Actuar siempre con honestidad, compromiso y transparencia.



12.

- ❖ Aumentar el voluntariado.
- ❖ Gestionar y contactar empresas o instituciones que apoyen el proyecto.

13.

- ❖ Con capacitaciones.
- ❖ Reuniones para tratar diversos temas tanto dentro y fuera del hospital.
- ❖ Teniendo reuniones para poder compartir como equipo.

14. Tener una mejor comunicación y manejar de manera más ordenada los procesos o actividades que se realicen.

15. Si, estrategias para poder recibir mayor apoyo de personas o instituciones y poder estar abastecidas y lograr dar el apoyo que se necesita.

## ***II. Voluntaria Brenda R.***

1. Ayudar a los niños y a sus familias, dando apoyo en hospital y explicándole acerca de algunas enfermedades.

2.

- ❖ En Arequipa no conoce alguna ONG que ayude en el hospital, sobre todo en el hospital nacional.
- ❖ Acerca de otras ONG que, si tienen buen manejo y con las que podríamos asociarnos, conoce proyectos como albergues para niños y escuelas.

3.

- ❖ Honestidad.
- ❖ Empatía con los niños.
- ❖ Solidaridad.
- ❖ Cariño a los pacientes.

4. Considera que si fuera necesario como ONG y tiene gran importancia.
  - ❖ Responsabilidad social.
  - ❖ Trabajo en equipo.
  - ❖ Comunicación entre los miembros del equipo.
  - ❖ Cumplir los objetivos.
5. Gerente General, contador, administrador, alguien que vea la parte legal, voluntarias.
6.
  - ❖ Para el control deberíamos de actualizarse y volverse más tecnológicos.
  - ❖ Crear cuadros en Excel para ver las asistencias, cumplimiento.
  - ❖ Registrar todos los comprobantes de pago cuando se realiza alguna compra de donación.
7.
  - ❖ Que las voluntarias se vayan por tener que asumir otras responsabilidades.
  - ❖ A veces el mismo personal del hospital no colabora con las voluntarias.
  - ❖ Falta de donaciones.
  - ❖ Falta de concientización de la gente para ayudar hacia el prójimo.
8.
  - ❖ Que todas las voluntarias están comprometidas con la causa.
  - ❖ Tenemos buena comunicación.
  - ❖ Las voluntarias saben cómo se realiza la labor y la manera en organizarse.
9.
  - ❖ Las donaciones que se consigan tanto de empresas nacionales como extranjeras.
  - ❖ Convenios con otras asociaciones y ONG.
10.
  - ❖ No contamos con las voluntarias necesarias.
  - ❖ Falta de recursos económicos para poder cumplir con todo lo que se necesita.
  - ❖ Falta de tiempo.
  - ❖ Falta de coordinación para realizar actividades.

11.

- ❖ Siempre se ha tratado con respeto a las personas en el hospital.
- ❖ La transparencia en lo que es donaciones al momento de entregar siempre es registrada bajo un Boucher.

12.

- ❖ Tener una página WEB y tener un correo institucional, para mejorar la comunicación con donantes.
- ❖ Tener más voluntarias.
- ❖ Mejorar la comunicación entre los miembros de la organización y con los pacientes.
- ❖ Tener un encargado que administre la página y las respuestas sean más rápidas.

13.

- ❖ Capacitaciones acerca de enfermedades.
- ❖ Capacitaciones para crecer como ONG.
- ❖ Cursos de Quechua.
- ❖ Aprender técnicas de primeros auxilios.
- ❖ Cursos de administración para cuando se deba administrar el albergue que se piensa tener.

14.

- ❖ Un cuadro de Excel, fijar las reuniones con días fijos y organizar bien que tema es el que se quiere hablar en la reunión.
- ❖ Crear grupos diversos grupos de WhatsApp para diferentes asuntos como asistencia, donaciones que nos entregan, entregas de donaciones, anotación de nuevos casos.

15.

- ❖ Para que nos financien.
- ❖ Marketing.
- ❖ Para una buena comunicación en equipo.

### ***III. Voluntaria Valeria B.***

1.

- ❖ Ayudar y dar una mejor calidad de vida a los niños que se encuentren padeciendo alguna enfermedad.
- ❖ Lograr sensibilizar a las personas que nos conocen para que vean que se puede ayudar de mil maneras a quien nos necesita.

2. Conozco a pocas ONGs, pero veo que, si están enfocadas en trabajar según sus objetivos, se ve también que se necesita de más ayuda para poder tener un mejor y mayor alcance, pero sin embargo muchas veces no es posible ya que hacen falta recursos para poder lograrlo.

3.

- ❖ La amistad, porque somos un grupo pequeño, pero siempre hemos sabido compartir buenos momentos y somos compatibles, nos gusta lo que hacemos entonces nos sentimos bien como equipo.
- ❖ Sensibilidad: Porque todas hemos sido conmovidas por los casos que vemos y cada que conocemos uno nuevo nos da ganas de hacer algo bueno por ellos.
- ❖ Responsabilidad: Porque si bien es un trabajo voluntario tenemos tareas que realizar cumplir con ir a los hospitales.
- ❖ Empatía: Porque al ver nuevos casos nos ponemos en el lugar e esa persona.

4.

Yo creo que si, como toda organización para poder regirnos así en base a algo bueno prudente, más porque lo que queremos es crecer con nuevas chicas que se

integren y ellas deben saber en qué nos basamos en este caso podrían ser la participación constante, moralidad, participación.

5. Con diversas áreas y especialidades.
6. Somos lideradas por la Sra. Sandra nuestra jefa de voluntarias y somos un grupo pequeño conforme vayamos creciendo aumentaran las responsabilidades y creo que necesitaremos alguien que se encargue de logística, alguien de publicidad, alguien de relaciones públicas.
7. El control igual que siga liderado por nuestra jefa de voluntarias porque así nos ha estado saliendo bien.
8. No encontrar aliados que son necesarios para poder seguir creciendo.
9. Al haber sido un grupo pequeño tantos años ya no conocemos y sabemos de cada una su mejor parte o en que es buena y eso nos ayuda porque es como q su fuerte en el voluntariado.
10.
  - ❖ Aprovecha ahora la ayuda de amigos y conocidos.
  - ❖ Aprovecha que cuenta con muchos seguidores en Facebook.
  - ❖ Debería aprovecharas que muchas empresas buscan instituciones para ayudar y tener una buena imagen.
11.
  - ❖ La falta de voluntarias.
  - ❖ Que no podemos cubrir todos los días los hospitales por falta de voluntarias.
  - ❖ La falta de compromiso de nuevas postulantes para el voluntariado.
12.
  - ❖ La transparencia es una de nuestra característica ética que se resalta.

- ❖ El respeto entre las voluntarias y las personas con las que nos relacionamos en el hospital y otras instituciones.

13.

- ❖ Poder captar más voluntarias que estén realmente comprometidas.
- ❖ Poder tener un almacén o un lugar donde se lleven las donaciones y reuniones.
- ❖ Teniendo personas o instituciones fijas que nos apoyen mensualmente o cada determinado tiempo.

14.

- ❖ Con charlas y capacitaciones de distintos temas como enfermedades y tratamientos.
- ❖ Teniendo reuniones de confraternidad o que sea exclusiva para las voluntarias y así pasar un bonito momento de confraternidad con todo el grupo.

15.

- ❖ Poder tener un registro de todo lo que se realiza o realiza cada una de las voluntarias, y que este registro este abierto para todas las voluntarias.
- ❖ Definitivamente de marketing, para hacer una buena publicidad.
- ❖ Campañas en diferentes fechas.
- ❖ Y para que más personas y empresas nos ayuden.

#### ***IV. Voluntaria Paola V.***

1.

- ❖ Al largo plazo es el albergue.
- ❖ Mediano plazo es conseguir subvenciones.
- ❖ Corto plazo seguir con el acompañamiento que se da a niños y conseguir a mas voluntarias que cubra toda la semana de visitas.

2. No cubren las necesidades al 100% de las necesidades ya que muchas de estas organizaciones están mal administradas.

3.

- ❖ Servicio.
- ❖ Honestidad.
- ❖ Humildad.

4. Compromiso de las voluntarias y el don de servicio.

5. ¿Cómo crees que debería ser la estructura organizacional de la ONG?

Gerente general o administrador, supervisor que vea la actividad de cada voluntaria nutricionista, enfermero y un muy importante un psicólogo.

6.

- ❖ El control básico sería con una contabilidad de la organización de entradas y salidas de donaciones materiales como de manera económica.
- ❖ Control por inventarios, si la tecnología puede ayudar mucho mejor.

7.

- ❖ Las personas malas que hablan mal acerca de la obra que se realiza, que crea que se lucra o se tiene algún interés personal.
- ❖ El estado que no ayuda y nos ha retrasado durante todos estos años como voluntariado.

8.

- ❖ Las voluntarias, sus ganas de trabajar y la fuerza de voluntad que tienen.
- ❖ La persistencia en conseguir los objetivos ya que todos los objetivos propuestos se logran.

9. Deberíamos aprovechar las empresas para que puedan apoyarnos y su crédito fiscal.

10.

- ❖ La falta de personal ya que muchas trabajan o estudian.
- ❖ Se requiere de ayuda psicológica y espiritual para las voluntarias por todos los casos que afrontan.

11. Como en la actualidad se realiza con una ética moral sobre todo la honradez, ya que se publica todo lo que se necesita y también todo lo que se entrega.
12.
  - ❖ Conseguir donaciones a nivel más grande.
  - ❖ Tener un personal especial para la logística para ingresos y salidas de donaciones.
  - ❖ Ver la manera de conseguir recursos humanos o voluntarios que quieran formar parte.
13.
  - ❖ Capacitaciones de las enfermedades con las que tratamos.
  - ❖ Apoyo espiritual y psicológico constante para voluntarias.
14. Con la asistencia de reuniones cada 15 días, donde se traten varios temas como entregas de donaciones, nuevos casos
15.
  - ❖ Marketing.
  - ❖ Cubrir los 7 días de la semana.
  - ❖ Enviar cartas a todas las empresas cada cierto tiempo.

#### ***V. Voluntaria Karla V.***

1. El principal objetivo es brindar acompañamiento y ayuda a pacientes con bajos recursos en hospitales con ciertas enfermedades que los tienen muchas veces postrados en una cama.  
Como un objetivo a futuro es la casa hogar, pudiendo ayudar a familias que no tienen recursos económicos brindarles alojamiento a mamá e hijo, para que pueda ser más llevadera su estadía en Arequipa.



2. Los procesos en los que operan otras ONG son buenos.
3.
  - ❖ Solidaridad.
  - ❖ Respeto al prójimo.
  - ❖ Amor a nuestro prójimo.
4. Por supuesto porque se trabaja en base a principios éticos y así se pueden tener buenos resultados trabajando en equipo cuando se lleva ayuda a hospitales, albergues.
  - ❖ Son transparentes.
  - ❖ Prima el respeto entre todos los miembros.
5. Gerente, área administrativa que organice las actividades diversas y un área contable
6. Llevar un inventario de las donaciones, control detallado de que sale, que ingresa y hacia dónde va dirigido y en qué cantidades.
7.
  - ❖ Que empresas fachadas puedan utilizarnos dándonos donaciones
  - ❖ Dejar de seguir seguidores en la página ya que son principales abastecedores de insumos.
8. La principal fortaleza es el factor humano, las voluntarias. Ya que no se lleva solo donaciones sino compañía al enfermo.
9. Que grandes empresas y empresarios independientes puedan incluirnos en sus grupos de RSE, y hoy en día las empresas tienen un área de bienestar social.
10.
  - ❖ El no tener una estructura diseñada es una principal debilidad.
  - ❖ No contar de manera continua con voluntarios que estén dispuestos a realizar la labor.

11.
  - ❖ La transparencia con donaciones físicas y monetarias donde se lleva un control.
  - ❖ Tener un inventario de todo lo que entra y sale de Suyay Wasi.
12. En organizar al personal tener ya seleccionadas a las personas con un horario que sea cumplido.
13. Motivándose en cada visita que se da a los pacientes, es lo que más le motiva para poder continuar con la labor.
14. Va ayudar mucho el inventario y que cada voluntaria que acompaña al paciente pueda dar un informe acerca de su visita y acompañamiento.
15.
  - ❖ Sería importante incluir un área de relaciones públicas para que permita tener más formalidad en el momento de pedir donaciones en las empresas y personas.
  - ❖ Publicitar la ayuda que da personas en la página.
  - ❖ Que el nombre de Suyay Wasi llegue a más empresas y de esta manera no desabastecemos de donaciones.

## ***VI. Voluntaria Zireth R.***

1.
  - ❖ Ser una asociación que logre brindar ayudar a nivel más grande a niños vulnerables con enfermedades o algún tipo de discapacidad.
  - ❖ Lograr tener un albergue para niños que no tengan una vivienda en la ciudad.
2. De las pocas que conozco, sé que realizan una buena labor y que también dan mucho valor a sus voluntarios que dan apoyo.

3.

- ❖ Solidaridad.
- ❖ Humildad.
- ❖ Servicio.
- ❖ Responsabilidad.
- ❖ Amor.

4. Creo que si es importante como cualquier organización, empresa o institución conformada por personas.

- ❖ Honestidad.
- ❖ Respeto.
- ❖ Responsabilidad social.
- ❖ La transparencia.
- ❖ Responsabilidad.
- ❖ Servir.

5.

- ❖ Administrador, contador, nutricionista, personal médico, técnicos, publicista y coordinadores.

6.

- ❖ Controlar mejor las donaciones teniendo un mejor orden.
- ❖ Control de asistencias en voluntarios.
- ❖ Expediente de casos tratados que estén archivados.

7.

- ❖ Dejar de recibir apoyo de las personas por falta de confianza.
- ❖ Que nos pongan trabas para hacer trabajo de campo en hospitales.
- ❖ La situación económica del país.

8.

- ❖ Los voluntarios que forman parte que tienen muchas cualidades y habilidades.
- ❖ La empatía que se desarrollan con los niños.
- ❖ La trayectoria que tiene como voluntariado.

9. Aprovecha que cuenta con seguidores fieles a la causa y debería aprovechar mejor su difusión en redes y contactarse con empresas que apoyen continuamente.
10. Son pocos los voluntarios, muchos no son persistentes con poco compromiso y también la falta de financiamiento económico.
11.
  - ❖ Actuar de manera honesta.
  - ❖ Ser leales los unos con los otros dentro del grupo.
12.
  - ❖ Mantener una buena cantidad de voluntarios.
  - ❖ Hacer mejor publicidad.
  - ❖ Tener bien definido las personas necesarias para manejar a la ONG.
13.
  - ❖ Capacitaciones para los voluntarios.
  - ❖ Tener reuniones que sean para compartir entre los voluntarios.
  - ❖ Recibir apoyo psicológico para afrontar situaciones.
14. Que la comunicación de los voluntarios mejore, que siempre este presente el respeto y tolerancia y que algunos puedan dirigir actividades a realizarse.
15. Estrategias para marketing y financiamiento.

## ***VII. Colaboradora Claudia M.***

1. Llevar ayuda a las personas más necesitadas que vienen de fuera de Arequipa y no tienen recursos.

2. Algunas trabajan correctas como que hay otras que abusan y se aprovechan de las ayudas y beneficios que les brindan las empresas, utilizan mal el dinero donado.
3. Honestidad, compañerismo, solidaridad, humanidad y caridad.
4. Honestidad, responsabilidad y compromiso.
5. Tiene que haber un líder, una persona que se encargue de administrar, encargado de marketing es importantísimo.
6.
  - ❖ Teniendo un inventario de todo lo que ingresa o sale, a quien se le entrega.
  - ❖ En caso se recaude dinero tener una cuenta bancaria y un responsable de este dinero.
7. Que las empresas dejen de apoyarnos por algún mal manejo que se de en la organización o por una mala información que se pueda dar.
8. Las voluntarias son responsables, cumplidas, organizadas y con mucha vocación de servir.
9. Debería hacerse conocer un poco más para que las empresas de afuera puedan ver lo que realmente realiza.
10. Las personas que se integran a la organización no son completamente consecuentes en su apoyo por falta de tiempo, o por la novedad de ayudar y cuando están dentro ya no se sienten tan comprometidas o priorizan otro tipo de actividades y dejan el grupo fácilmente. Que el llamado o evaluación de voluntarios sea más estricto.
11. Básicamente la honestidad, honesto, responsable y justo.

12. Reclutando más personas, ya que a pesar de que los miembros que están dentro dan su 100% de tiempo hay muchos casos que dependen de ayuda y no pueden ser cubiertos por falta de personas.

13.

- ❖ Capacitaciones.
- ❖ Ver el tema psicológico para tratar al paciente como a los familiares.

14.

- ❖ Haciendo más reuniones.
- ❖ Derivando funciones a cada persona.
- ❖ Creando grupos privados en WhatsApp y usar Excel para organizarse mejor.

15.

- ❖ Mayor publicidad para la página y la labor que realiza.
- ❖ Poner no solamente el caso que se necesita y las necesidades, sino poner el resultado de la mejora o los cambios que se dieron en esos niños o familias.
- ❖ Si se hace alguna donación material como silla de ruedas, publicar que el niño está feliz y el cambio que se logró.

### ANEXO N° 3: CARTA DE COMPROMISO DEL VOLUNTARIO

#### ACTA DE COMPROMISO DEL VOLUNTARIO

Arequipa, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ del \_\_\_\_\_.

Yo \_\_\_\_\_ identificado(a) con el número de DNI \_\_\_\_\_ de nacionalidad \_\_\_\_\_ con domicilio en \_\_\_\_\_ me comprometo a formar parte del Voluntariado de la Asociación Suyay Wasi Hogar de Esperanza ONG y tener una participación como VOLUNTARIO(A), por lo tanto pongo en manifiesto cumplir con lo siguiente:

- 1) Cumplir con las normas establecidas por la asociación.
- 2) Cumplir con el compromiso de asistencia para realizar diversas actividades.
- 3) Cumplir con alcanzar los objetivos y el propósito que tiene Suyay Wasi.
- 4) Realizar las actividades de manera voluntaria y con ánimos de ayudar al prójimo.
- 5) Realizar todas las actividades y procesos siguiendo un lineamiento ético.
- 6) Conocer sus principios, valores, misión, visión y actuar de la asociación.

\_\_\_\_\_  
Sandra Lizárraga De La Jara  
VOLUNTARIO  
Presidente

\_\_\_\_\_  
NOMBRE DEL  
VOLUNTARIO

## ANEXO N°4: GUÍA PARA EL VOLUNTARIO EN EL PROCESO DE INDUCCIÓN

### MISIÓN

Somos una organización conformada por voluntarios que brindan una mejor calidad de vida y atención personalizada a niños que padecen enfermedades difíciles, condición o discapacidad los cuales reciben acompañamiento, apoyo moral, ayuda material, sobre todo queremos llevar amor y esperanza a sus corazones.



### VALORES

Compromiso  
Cooperación  
Honestidad  
Humildad  
Respeto  
Responsabilidad  
Solidaridad  
Servicio



### VISIÓN

Ser la Asociación ONG que brinde ayuda social en el sector de apoyo a niños en situación de vulnerabilidad más reconocida en Arequipa para el año 2021.

### PROPÓSITO

“Queremos mejorar la calidad de vida en niños de bajos recursos que padecen alguna condición, discapacidad o enfermedad”.

## GUÍA DEL PROCESO DE INDUCCIÓN PARA EL VOLUNTARIO

### ¿Qué es el proceso de inducción?

La inducción es donde se aprende el trabajo que realiza el voluntario, conociendo como realizar cada proceso, teniendo en cuenta en su actuar la misión, visión, propósito y valores de Suyay Wasi.



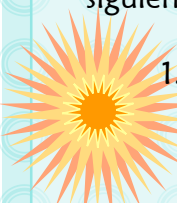
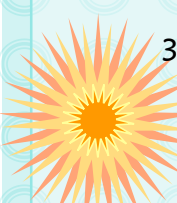
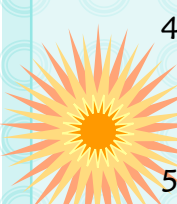
ASOCIACIÓN SUYAY WASI HOGAR DE ESPERANZA ONG





### Capacitaciones:

Las capacitaciones serán programadas para 8 fechas y divididas en 8 temas que son los siguientes:

- 
- 
- 
1. Forma de trabajo dentro en hospitales y explicación de procesos que se realizan dentro de él.
  2. Como llegar a tratar con los niños y padres (Correcta y efectiva comunicación).
  3. Explicación de tratamientos, enfermedades y algunos temas de salud (Conocimientos y entendimientos básicos que se deben conocer).
  4. Manejo de donaciones y proceso a seguir para solicitar o conseguir donaciones.
  5. Explicación de temas internos de Suyay Wasi. (Normas, principios, valores, actuar, etc.)
  6. Como afrontar situaciones difíciles (sufrimiento, muertes y situaciones complicadas)
  7. Nutrición en bebés y niños.
  8. Trabajo en albergue y otras actividades.

### ¿Quién realiza el proceso de inducción?

El proceso de inducción lo realiza un voluntario que forma parte ya del equipo de voluntarios y en este periodo las visitas son obligatorias con compañía de ellos.

### ¿Para qué sirve el proceso de inducción?

Para poder tener los conocimientos necesarios acerca de algunos temas básicos a conocer y también ayuda a la adaptación a una realidad distinta para muchos.

Nos ayuda a conocer procesos, el trato con los niños, como afrontar algunas situaciones basándonos en experiencias y vivencias por antiguos voluntarios.

### ¿Cuánto tiempo dura el proceso de inducción?

El periodo de duración son 2 meses.



**ASOCIACIÓN SUYAY WASI HOGAR DE ESPERANZA ONG**



## **ANEXO N° 5: CARTA DE COMPROMISO DEL COLABORADOR**

### **ACTA DE COMPROMISO DEL COLABORADOR**

AREQUIPA, \_\_\_\_\_ DE \_\_\_\_\_ DEL \_\_\_\_\_.

Yo \_\_\_\_\_ identificado(a) con el número de DNI \_\_\_\_\_ de nacionalidad \_\_\_\_\_ con domicilio en \_\_\_\_\_ me comprometo a formar parte del Voluntariado de la Asociación Suyay Wasi Hogar de Esperanza ONG y tener una participación como COLABORADOR, por lo tanto, pongo en manifiesto cumplir con lo siguiente:

- 1) Cumplir con las normas establecidas por la asociación.
- 2) Cumplir con el compromiso que asume un colaborador con la realización de actividades, difusión de requerimientos y obtención de donaciones.
- 3) Cumplir con alcanzar los objetivos y el propósito que tiene Suyay Wasi.
- 4) Realizar las actividades de manera voluntaria y con ánimos de ayudar al prójimo.
- 5) Realizar todas las actividades y procesos siguiendo un lineamiento ético.
- 6) Conocer sus principios, valores, misión, visión y actuar de la asociación.

\_\_\_\_\_  
Sandra Lizárraga De La Jara  
Presidente

\_\_\_\_\_  
Voluntario(a)

## ANEXO N°6: GUÍA PARA EL PROCESO DE INDUCCIÓN PARA EL COLABORADOR

### MISIÓN

Somos una organización conformada por voluntarios que brindan una mejor calidad de vida y atención personalizada a niños que padecen enfermedades difíciles, condición o discapacidad los cuales reciben acompañamiento, apoyo moral, ayuda material, sobre todo queremos llevar amor y esperanza a sus corazones.



### VALORES

Compromiso  
Cooperación  
Honestidad  
Humildad  
Respeto  
Responsabilidad  
Solidaridad  
Servicio

### VISIÓN

Ser la Asociación ONG que brinde ayuda social en el sector de apoyo a niños en situación de vulnerabilidad más reconocida en Arequipa para el año 2021.



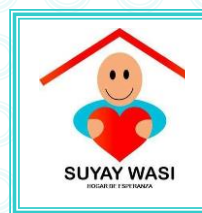
### PROPÓSITO

“Queremos mejorar la calidad de vida en niños de bajos recursos que padecen alguna condición, discapacidad o enfermedad”.

## GUÍA DEL EL PROCESO DE INDUCCIÓN PARA UN COLABORADOR

### ¿Qué es el proceso de inducción?

La inducción es donde se aprende el trabajo que realiza el colaborador, conociendo como realizar cada proceso, teniendo en cuenta en su actuar la misión, visión, propósito y valores de Suyay Wasi.



ASOCIACIÓN SUYAY WASI HOGAR DE ESPERANZA ONG



## Capacitaciones:

Las capacitaciones serán programadas para 8 fechas y divididas en 8 temas que son los siguientes:

1. Forma de trabajo dentro en hospitales y explicación de procesos que se realizan dentro de él.
2. Manejo de donaciones y proceso a seguir para solicitar o conseguir donaciones.
3. Explicación de temas internos de Suyay Wasi. (Normas, principios, valores, actuar, etc.)



## ¿Quién realiza el proceso de inducción?

El proceso de inducción lo realiza la coordinadora del voluntariado.

## ¿Para qué sirve el proceso de inducción?

Para poder tener los conocimientos necesarios acerca de algunos temas básicos a conocer como es el tema de conseguir donaciones y manejo de dichas donaciones.

Nos ayuda también a conocer como es la participación del colaborador y qué papel desempeña dentro del voluntariado.

## ¿Cuánto tiempo dura el proceso de inducción?

El periodo de duración es 1 mes.



ASOCIACIÓN SUYAY WASI HOGAR DE ESPERANZA ONG

**ANEXO N°7: CARTA DE AUTORIZACIÓN DE PARTICIPACIÓN EN  
VOLUNTARIADO(A) MENOR DE EDAD.**

**AUTORIZACIÓN DE PARTICIPACIÓN AL VOLUNTARIADO DE LA  
ASOCIACIÓN SUYAY WASI HOGAR DE ESPERANZA**

Arequipa, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ del \_\_\_\_\_.

Yo \_\_\_\_\_ identificado(a) con el número de DNI  
\_\_\_\_\_ de nacionalidad \_\_\_\_\_ con domicilio  
en \_\_\_\_\_ autorizo a mi menor hijo(a)  
\_\_\_\_\_ identificada con el número de DNI  
\_\_\_\_\_ a formar parte del voluntariado y participar en cada una de sus  
actividades a realizar participando de manera totalmente voluntaria.

\_\_\_\_\_  
Sandra Lizárraga De La Jara  
Coordinadora del voluntariado

\_\_\_\_\_  
Nombre del padre o madre

## ANEXO N° 8: CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN AL VOLUNTARIO.

### CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN

La Asociación Suyay Wasi Hogar de esperanza ONG te propone que puedas participar en esta encuesta que intenta medir el grado de satisfacción de los miembros que pertenecen al voluntariado.

POR FAVOR LLENAR ESTOS DATOS

SEXO: MUJER  VARÓN

EDAD:

AÑO DE INCORPORACIÓN

- a) 2013
- b) 2014
- c) 2015
- d) 2016
- e) 2017
- f) 2018

A continuación, te presentamos una serie de afirmaciones respecto al Voluntariado de Suyay Wasi. Por favor, debes valorar tu grado de acuerdo con estas afirmaciones de acuerdo a la siguiente escala:

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo				Totalmente de acuerdo

ENUNCIADO	1	2	3	4	5
Me siento involucrado con el trabajo que realizo en el voluntariado.					
Me siento comprometido con la labor que realizo en el voluntariado.					
Considero que los procesos que realizan en cada una de las actividades son los correctos.					
El proceso de inducción que recibí fue el adecuado para conocer el trabajo que se realiza día a día.					
Las capacitaciones recibidas han sido de mucha ayuda para poder realizar mejor mi trabajo.					
Considero que los valores de Suyay Wasi están de acuerdo con los míos.					
Considero que el trabajo que realizo es importante y diferenciado.					
Pienso que existe una buena comunicación entre los miembros del voluntariado.					

Siento que mis opiniones y sugerencias son valoradas por los demás miembros.					
Considero que soy parte fundamental del voluntariado para poder lograr concretar metas u objetivos planteados					
Siento que recibo más de lo que doy al momento de terminar la jornada.					
Me parecen interesantes las reuniones de confraternidad que se realizan.					
Considero que el trabajo voluntario te hace una mejor persona.					
Siento que mi trabajo y esfuerzo es reconocido y valorado.					
Recomendaría el trabajo voluntario a algún amigo que creo que puede cumplir con las reglas y compromiso que tiene cada voluntario.					
Considero que las personas a las que llevamos ayuda y acompañamiento valoran nuestro trabajo.					
Considero que las reglas establecidas son las correctas y estoy dispuesta a seguirlas.					
Mis amigos y familiares están de acuerdo con el trabajo voluntario que realizo.					
El trabajo voluntario afecta en el aspecto laboral, familiar o estudiantil.					
Me gustaría cambiar mi actividad voluntaria a otro voluntariado donde se realice una labor diferente.					
Considero que el tiempo que dedico al voluntariado es el suficiente.					
Sé que podría aportar al voluntariado para realizar grandes cosas.					
Me afecta mucho algunas situaciones tristes con pacientes que afecten en mí día a día.					
Siento que puedo contribuir de manera positiva en la vida de algún paciente o familiar de este.					
Considero que el voluntariado es parte importante en mi vida.					

**A continuación, puedes escribir algunos comentarios y propuestas que creas convenientes para el voluntariado.**

**ANEXO N° 9: FORMATO DE ARCHIVO COMPARTIDO EN LÍNEA HECHO EN DRIVE DE LAS DONACIONES RECIBIDAS.**

REPORTES DE ENTREGA DE DONACIONES A PACIENTES MES(---) 2018						
FECHA	VOLUNTARIO(A)	NOMBRE DEL PACIENTE	NRO. CAMA	TIPO DE DONACION ENTREGADA	CANTIDAD	COMENTARIOS



## ANEXO N° 10: CARTA DE AUTORIZACIÓN PARA TOMAR FOTO

Arequipa \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ del 2018.



Yo \_\_\_\_\_ identificado con el número de DNI \_\_\_\_\_ Padre/ madre u apoderado \_\_\_\_\_ autorizo que a mi menor hijo(a) sea fotografiado para la página de la ASOCIACION SUYAY WASI HOGAR DE ESPERANZA ONG, con la finalidad de difundir la obra social que realizamos.

\_\_\_\_\_  
Sandra Lizárraga De La Jara  
RESPONSABLE  
Presidente de la Asociación  
Nombre

**ANEXO N°11: CARTA DE ENTREGA DE DONACIÓN DIRIGIDA A PACIENTE.**



**Carta de Entrega y Aceptación de Donación**

Arequipa, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ del \_\_\_\_\_.

Asociación Suyay Wasi Hogar de Esperanza ONG hace entrega a título gratuito de la donación de \_\_\_\_\_ al padre / madre u apoderado del paciente de \_\_\_\_\_ años/ meses de edad.

Yo \_\_\_\_\_ padre/ madre u apoderado identificado con el número de DNI \_\_\_\_\_ recibo y acepto la donación con la finalidad de beneficiar a mi menor \_\_\_\_\_, sin dar algún tipo de contraprestación.

\_\_\_\_\_  
Sandra Lizárraga De La Jara  
Presidente de la Asociación

\_\_\_\_\_  
RESPONSABLE

## ANEXO N°12: CARTA DE ENTREGA DE DONACIÓN AL HOSPITAL.



### Carta de entrega de donación al Hospital

.....

Arequipa, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ del \_\_\_\_\_.

Dr(a). .....

Jefa de Pediatría

Asociación Suyay Wasi Hogar de Esperanza ONG hace entrega a título gratuito de \_\_\_\_\_ al  
área de Pediatría del Hospital \_\_\_\_\_ con la  
finalidad de ser usado de manera correcta, positiva y provechosa en bienestar de los niños  
hospitalizados sin otorgar algún tipo de contraprestación.

\_\_\_\_\_  
Sandra Lizárraga De La Jara  
Jefe de Pediatría  
Presidente de la Asociación

\_\_\_\_\_  
Dr.(a).

## **ANEXO N° 13: POLÍTICAS Y RECOMENDACIONES PARA REALIZAR UNA PUBLICACIÓN**

### **POLITICAS Y RECOMENDACIONES PARA REALIZAR LA PUBLICACIÓN**

- ❖ Tomar como prioridad la solicitud de donación de sangre y publicar en redes sociales lo más pronto posible.
- ❖ Si es una publicación para pedir algún instrumento medico u otro valorizado en mayor cantidad de dinero se debe poner en la publicación la información básica y necesaria para solicitar donación. Esta publicación puede darse en cualquier momento.
- ❖ Si es un post para solicitar donaciones generales como cosas necesarias para bebés o útiles de aseo para tener en stock, lo recomendable es postear un sábado o domingo.
- ❖ Si es un post con imágenes o videos compartidos, se recomienda no sean publicados muy cercano a la hora o día en el que se ha hecho una solicitud de donación importante, ya que quizá pueda pasar desapercibido el anterior.
- ❖ Si se tiene imágenes o videos de la obra que realiza Suyay Wasi, también se recomienda postear cuando no se haya hecho alguna solicitud de donación.

## **ANEXO N° 14: FORMATO DE CONVENIO DE APOYO NO RETRIBUTIVO.**

### **CONVENIO INTERINSTITUCIONAL DE COOPERACIÓN**

Conste por el presente documento, el **CONVENIO**, que celebran de una parte:

❖ **ASOCIACIÓN SUYAY WASI HOGAR DE ESPERANZA ONG**, con **RUC N° 20602632513**, inscrita en la Partida Electrónica N° 11380182 del Registro de Personas Jurídicas de Arequipa, con domicilio en Urb. El Palacio Etapa II Mza. D, Lote. 25, distrito de Sachaca, provincia y departamento de Arequipa, debidamente representada por su Presidente la señora **SANDRA LIZÁRRAGA DE LA JARA**, identificada con Documento Nacional de Identidad número 09751112, con poderes inscritos en la referida partida, a quien en adelante se le denominará **SUYAY WASI**; y de la otra parte;

❖ EL CENTRO MEDICO XXX/ LABORATORIO  
....., con **RUC N°**  
....., inscrita en la Partida Electrónica N°  
..... del Registro de Personas Jurídicas de ....., con  
domicilio en ....., distrito de .....,  
provincia y departamento de ....., debidamente representada por su  
Gerente General señor  
....., identificado  
con Documento Nacional de Identidad número ....., con poderes  
inscritos en la referida partida, a quien en adelante se le denominará **LA EMPRESA**  
en los términos y condiciones siguientes:

#### **PRIMERO: ANTECEDENTES**

- 1.3 La ASOCIACIÓN SUYAY WASI HOGAR DE ESPERANZA ONG** es una asociación sin fines de lucro que **tiene** por finalidad de mejorar sustancialmente la calidad de vida de los niños en internamiento hospitalario o que se encuentran pasando alguna enfermedad, brindando también acompañamiento, llevando esperanza y apoyo a los más olvidados.
- 1.4 EL CENTRO MEDICO XXX/ LABORATORIO**, es una persona jurídica legalmente constituida como..... (por Ejm sociedad anónima cerrada), cuya actividad principal es entre otros ....., dicha empresa desea firmar un convenio con **SUYAY WASI** para que los pacientes puedan recibir descuentos en los exámenes médicos que requieran realizarse.
- 1.5 EL PACIENTE** es un niño(a) que está afrontando una enfermedad y que no cuenta con recursos económicos, y que está inscrito al Seguro Integral de Salud (SIS) y requiere realizarse exámenes médicos de alto costo que no son cubiertos por dicho seguro.

## **SEGUNDO: OBJETO DEL ACTA DE COMPROMISO**

Por el presente documento, EL CENTRO MEDICO XXX se compromete a realizar un descuento del.....% (..... Por ciento) en el EXAMEN MEDICO XXX a pacientes derivados por la asociación, (En adelante **EL DESCUENTO**) a pacientes con bajos recursos que reciben apoyo de **SUYAY WASI**. Por su parte, **SUYAY WASI**, expresa su voluntad de aceptar **EL DESCUENTO** y se compromete a llevar un correcto control de los pacientes recomendados. (En adelante **EL COMPROMISO**).

## **TERCERO: VIGENCIA DEL COMPROMISO**

- 3.1 Las partes convienen que el plazo de **EL COMPROMISO** será de **duración indeterminada**, pudiendo dejar sin efecto el presente de acuerdo a lo indicado en el numeral 4.2 del presente documento.
- 3.1 Las partes convienen en que el plazo de **EL COMPROMISO** será de **duración determinada** de..... (.....) meses, teniendo como término inicial el día ... del mes ..... de los años 2018 y su vigencia se extenderá hasta el día ... del mes ..... del año 2018.
- 3.2 Este compromiso podrá ser renovado a su vencimiento por acuerdo escrito de ambas partes, pudiendo variar las condiciones establecidas.

## **CUARTO: OBLIGACIONES DE LAS PARTES**

- 4.1 **EL CENTRO MÉDICO** deberá realizar **EL DESCUENTO** con previo aviso y confirmación de datos de **EL PACIENTE** por parte de **SUYAY WASI** con un día de anticipación, quien deberá verificar que **EL PACIENTE** cumpla con los requisitos básicos para poder acceder al beneficio.
- 4.2 En caso **EL CENTRO MEDICO** decida concluir **EL COMPROMISO** antes del tiempo establecido en la cláusula tercera, deberá comunicarlo mediante una carta al domicilio de **SUYAY WASI** con una anticipación no menos a 02 (dos) meses.

## **QUINTO: DOMICILIO**

Para la validez de todas las comunicaciones y notificaciones a las partes, con motivo de la ejecución de este contrato, ambas señalan como sus respectivos domicilios los indicados en la introducción de este documento. El cambio de domicilio de cualquiera de las partes surtirá efecto desde la fecha de comunicación de dicho cambio a la otra parte, por cualquier medio escrito, incluido correo electrónico con acuse de recibo.

En señal de conformidad las partes suscriben este documento en la ciudad de Arequipa, a los... días del mes de..... de..... .

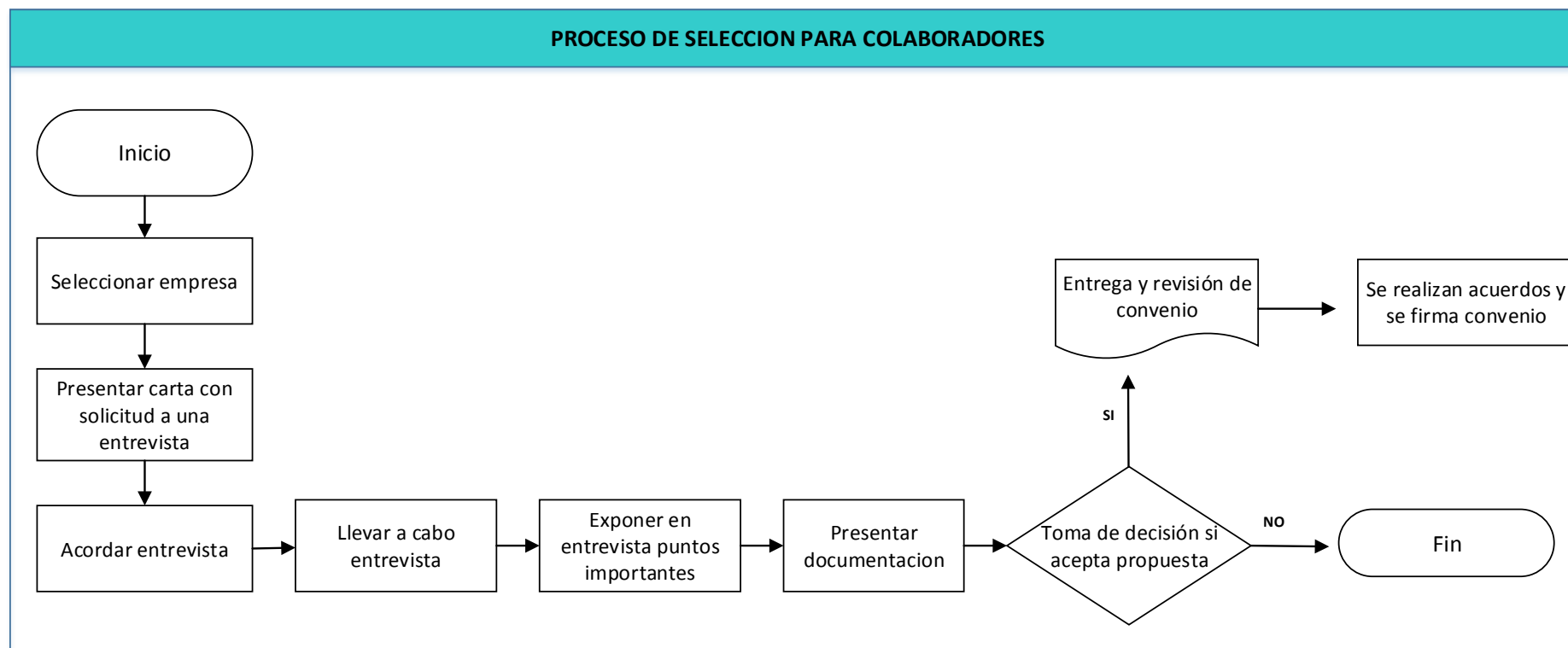
Por **SUYAY WASI**:

Por **EL CENTRO MEDICO/LABORATORIO**:

\_\_\_\_\_  
**SANDRA LIZÁRRAGA DE LA JARA**  
**Presidente**

\_\_\_\_\_  
**Gerente General**

## ANEXO N°15 (FLUJOGRAMA DE PROCESO PARA CONSEGUIR APOYO DE EMPRESAS)



### **Explicación del flujograma:**

1. Inicio.
2. Se selecciona a la empresa basándose en una base de datos de posibles empresas que podrían ayudar.
3. Se presenta una carta de presentación de parte de Suyay Wasi y se solicita una entrevista con la persona encargada del área de Responsabilidad Social Empresarial o de preferencia el Gerente General.
4. Se acuerda entrevista, pactando una fecha y la hora.
5. Se expone en la entrevista puntos importantes de la asociación y del convenio para recibir ayuda.
6. Se presenta la documentación necesaria como:
  - ❖ Resolución de ser una entidad preceptora de donaciones.
  - ❖ Recibo que ayuda a la empresa a justificar el gasto ante la SUNAT.
7. Se entrega el formato del convenio a ser revisado para proceder con el último paso.
8. Se firma el convenio por ambas partes luego de tomar la decisión. (Tomar en cuenta que el proceso de toma de decisión varía en tiempo)
9. Finaliza.



## ANEXO N°16 RESOLUCIÓN DE INTENDENCIA



SUNAT

### I.R. AREQUIPA RESOLUCIÓN DE INTENDENCIA Nro. 0590050004100

Arequipa, 19 de noviembre de 2018

Vista la solicitud formulada mediante expediente N° **000-URD037-2018-707894-6** de fecha 05 de noviembre de 2018, presentada por el contribuyente **ASOCIACIÓN SUYAY WASI HOGAR DE ESPERANZA ONG**, identificado con Registro Único de Contribuyente N° **20602632513**, debidamente representada por su Presidente, Sandra Lizárraga de la Jara, y con domicilio fiscal en la Urbanización El Palacio Etapa II, Mz. D, lote 25, del distrito de Sachaca, provincia y departamento de Arequipa, sobre calificación como Entidad Perceptora de Donaciones.

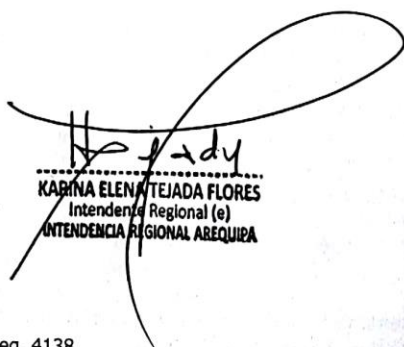
#### CONSIDERANDO:

Que, de acuerdo con los fundamentos y conclusiones del Informe N° 231-2018-SUNAT/7F0500 que se adjunta y forma parte integrante de la presente resolución; y en uso de las facultades conferidas por el artículo 5° del Decreto Legislativo N° 501, Ley General de la SUNAT, los artículos 519°, 530° y 531° del Reglamento de Organización y Funciones de la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria, aprobado mediante Resolución de Superintendencia N° 122-2014/SUNAT y normas modificatorias, y en ejercicio de la facultad de delegación de firmas señalada en el artículo 81° de la Ley de Procedimiento Administrativo General – Ley 27444.

#### SE RESUELVE:

**Artículo Único.-** Declarar **PROCEDENTE** la solicitud de calificación como Entidad Perceptora de Donaciones, presentada por el contribuyente **ASOCIACIÓN SUYAY WASI HOGAR DE ESPERANZA ONG**, identificado con RUC 20602632513.

Regístrese, comuníquese y archívese.

  
KARINA ELENA TEJEDA FLORES  
Intendente Regional (e)  
INTENDENCIA REGIONAL AREQUIPA

JCML/ Reg. 4138

Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria – Intendencia Regional Arequipa:  
Calle Jerusalén Nros. 100-102 esquina con calle Mercaderes N° 201, Arequipa, Arequipa, Arequipa

## ANEXO N°17 CERTIFICADO DE DONACIÓN

**ASOCIACIÓN SUYAY WASI HOGAR DE ESPERANZA ONG”**

**Domicilio Fiscal Urb. El Palacio D – 25 II Etapa - Sachaca – Arequipa**

**R.U.C. N° 20602632513**

### **CERTIFICADO DE DONACIÓN**

**ENTIDAD PRECEPTORA DE DONACIONES CALIFICADA POR LA SUNAT-  
RESOLUCION DE INTENDENCIA N° 0590050004100**

Hemos recibido de:

.....  
.....

Con R.U.C. N°:

.....  
.....

1. En efectivo la suma de:

.....  
.....  
.....  
.....

2. Los bienes siguientes:

.....  
.....  
.....

Valorizado en:

.....  
.....

**IMPORTE TOTAL RECIBIDO**

.....

Como contribución a la “Asociación Suyay Wasi hogar de Esperanza ONG”, para las obras de bien social que sostiene.

Arequipa, ..... de ..... del .....

-----  
**SANDRA LIZARRAGA DE LA JARA**  
**PRESIDENTE**